



*Isis Consult*

# **EVALUATION DES MISSIONS DES ASSOCIATIONS D'INSERTION PAR LE LOGEMENT EN REGION DE BRUXELLES- CAPITALE**

**Rapport final**

**Mai 2021**

***Cabinet Isis Consult***



## THEME 1 : INTRODUCTION - OBJET SOCIAL – MISSIONS ET ACTIVITES DES AIPL DANS LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

### 1.1. RAPPEL DES DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Les associations œuvrant à l'insertion par le logement dites « AIPL » ont pour objectif de rendre effectif le droit au logement prévu par l'article 23 de la Constitution belge. Elles sont officiellement reconnues par la Région de Bruxelles Capitale dans le cadre du Code bruxellois du Logement via les articles 187 et 188 notamment.

Elles s'adressent à des publics dits « **précarisés** » ou « **fragilisés** » c'est-à-dire à toute personne ou ménage qui éprouve des difficultés particulières pour accéder à un logement de qualité, du fait de l'inadaptation de ses ressources, de ses conditions d'existence, de sa situation de santé ou encore d'un accès malaisé à l'information (pour causes diverses). Certaines d'entre elles visent des publics plus spécifiques soit du fait du profil de ces publics, soit du fait de leur localisation.

Les AIPL œuvrent de manière très diverse à l'atteinte de l'objectif général et la diversité des activités, des opérations et des projets tend à croître au fil des années, ainsi qu'en témoignent les rapports annuels des associations.

C'est l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 7 juillet 2016 qui définit la liste des missions qui leur sont dévolues (articles 2 et 3) ; les modalités actuelles de demande ou de renouvellement d'agrément (articles 4 et 5) ; les modalités de subsidiation (articles 6 et 7) ; les conditions de retrait, suspension ou encore non renouvellement éventuel de l'agrément (article 8).

#### 1.1.1. MISSIONS DES AIPL

Le périmètre des missions reconnus par l'AGRBC est défini comme suit :

*« Les AIPL poursuivent comme objectif l'insertion par le logement de personnes en situation de précarité sociale. Cet objectif se traduit par la poursuite **d'une ou plusieurs des missions de base suivantes** :*

- *l'accueil, la formation, l'information ou la délivrance de conseils en matière de logement;*
- *l'offre d'un hébergement au profit d'occupants précarisés;*
- *l'aide active à la recherche ou au maintien d'un logement;*
- *l'aide sur demande des occupants précarisés et à leur profit, à l'amélioration de la qualité (sécurité, salubrité et équipement) du logement, de son accessibilité financièrement ou de son adaptation au handicap ;*
- *le développement de projets et d'outils spécifiques en matière de logement au profit de personnes en difficulté pour accéder à un logement de qualité à prix abordable;*
- *la défense des intérêts et la représentation de publics spécifiques;*
- *l'assistance juridique ainsi que le soutien et la mise en œuvre de procédures de médiation ou de conciliation dans le cadre de contentieux locatifs;*



- *le développement d'actions de promotion du droit au logement en ce compris la collecte, la rédaction et la communication d'analyses et le soutien, l'accompagnement et la mise en réseau de personnes morales ou physiques développant des actions en faveur du droit au logement ».*

Les AIPL peuvent poursuivre en outre les **missions spécifiques** suivantes :

- *la recherche, l'assistance et/ou accompagnement ou la promotion de projets **d'habitat pour personnes reconnues handicapées**;*
- *la réalisation, l'assistance et/ou l'accompagnement ou la promotion de projets **d'habitat solidaire ou intergénérationnel**;*
- *la délivrance à la fois **d'informations à propos des aides publiques** prévues par le titre VIII, chapitre 1er du Code bruxellois du Logement et d'assistance des demandeurs pour l'introduction de demandes d'accès à celles-ci;*
- *l'offre, en vue d'un hébergement durable, d'un logement au profit de personnes qui perdent leur qualité de **sans-abri**;*
- *la **lutte contre les logements inoccupés** ».*

Dans leurs statuts, la plupart des AIPL reprennent très largement la liste des missions dites de base ; elles font également fréquemment état de missions dites spécifiques notamment en ce qui concerne la délivrance d'informations relatives aux aides publiques régionales et de l'aide pour l'introduction d'une requête :

- candidature auprès d'une SISF, d'une AIS ou encore du Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- établissement du dossier de demande pour l'octroi de l'allocation-loyer ;
- conception et établissement du dossier de demande pour bénéficier de primes à la rénovation.

Dès lors que l'on compare les missions statutaires aux **activités décrites** par les associations dans les rapports remis aux autorités dans le cadre du renouvellement de leur agrément (rapports annuels), on observe que nombre d'entre elles ne sont pas réellement opérées au quotidien ; un certain nombre d'entre elles ne sont pas déclinées (cfr. Ci-dessous).

### 1.1.2. MISSIONS ET AGRÉMENT DES AIPL

L'article 4 de l'AGRBC du 7 juillet 2015 fixe comme suit les conditions **générales** à rencontrer afin de bénéficier de l'agrément régional ou du renouvellement dudit agrément : ces dernières sont synthétisées ci-dessous ainsi que les pièces justificatives sur lesquelles l'administration peut se fonder afin d'évaluer du bien-fondé de la requête introduite.

L'agrément est accordé pour une période de 3 ans renouvelable.

Dans un certain nombre de cas (association récente (moins d'1 an), ASBL s'étant vue retirer, suspendre ou non renouveler son agrément ou encore asbl n'ayant pas respecté les conditions légales et réglementaires), l'agrément est d'un an et considéré comme probatoire.

En date du 31 décembre 2019, **46 associations** sont agréées par la RBC au titre d'AIPL. Leur siège social est établi dans 11 communes différentes.

Il s'entend que le **contrôle de ces dispositions est indéniablement complexe** dans la mesure où :



- les sources énoncées par l'AGRBC sont restreintes ;
- les éléments relatifs à la gouvernance sont peu nombreux ;
- les informations collationnées dans les rapports annuels ne sont pas structurées et homogénéisées,
- le niveau de détails y afférents est très disparate et, dans nombre de cas, les descriptions demeurent peu précises ou peu ou pas chiffrées ;
- de même, les publics visés ne font pas systématiquement l'objet de caractérisation détaillée ou – lorsque des données sont publiées – ces dernières sont rarement comparables parce que établies sur des critères communs ;
- il n'existe pas, à ce jour, d'indicateurs susceptibles d'être comparés (en ce compris à des valeurs référentielles) ;
- les états comptables ne sont pas aisés à interpréter en ce compris dans la perspective des analyses de continuité financière ;
- autrement dit,
  - \* les AIPL énoncent et décrivent (de manière plus ou moins étayées) des actions,
  - \* les services de l'administration doivent apprécier et évaluer sur cette base la pertinence, l'ampleur et l'efficacité des actions menées,
  - \* ils font état de leur avis (positif voire négatif) au Ministre de Tutelle,
  - \* lequel est appelé à se prononcer et à renouveler – ou non – l'agrément.

Nous y reviendrons largement dans le cadre de la thématique 4.

### 1.1.3. DIVERSITÉ SECTORIELLE ET DISPARITÉ DES SITUATIONS

En Région de Bruxelles-Capitale, le secteur des AIPL est caractérisé par une grande diversité.

Cette dernière résulte des éléments suivants :

1. **l'hétérogénéité des missions et des activités** susceptibles d'être menées dans le cadre de l'arrêté du 7 juillet 2016: nous y reviendrons au paragraphe 2 ;
2. **l'hétérogénéité des publics cibles privilégiés** ; celle-ci est liée
  - au degré d'éloignement des publics par rapport au logement (des personnes sans abri aux ménages qui souhaitent acquérir un logement et devenir propriétaire);
  - aux conditions actuelles de logement (pas de solution de logement durable ; logement privé ⇔ logement social ou assimilé<sup>1</sup> ; (in)salubrité ; adaptation aux besoins du ménage...);
  - à la multiplicité des difficultés rencontrées en sus de l'accès au logement (santé physique et mentale<sup>2</sup>, maîtrise de la langue (notamment pour les personnes d'origine étrangère), situation juridique (personnes réfugiées, illégaux et sans papier, cohabitants, ...), situation socio-économique (personne sans emploi ou plus généralement inactive, travailleur « pauvre », famille monoparentale, femme en situation de détresse ...);
  - à l'âge des publics éventuellement privilégiés (des plus jeunes (étudiants ou jeunes en rupture) aux séniors) ;
  - ...

<sup>1</sup> Dans le cas des AIPL qui représentent les locataires de SISP

<sup>2</sup> Notamment pour les AIPL qui accompagnent prioritairement des personnes présentant un handicap



3. **la taille des asbl et surtout les ressources** dont elles disposent afin de structurer leurs activités et leur organisation : ressources humaines et qualification de celles-ci, ressources logistiques, ressources IT (en particulier au niveau des logiciels déployés), ressources financières (ampleur et diversité des sources de fonds, trésorerie accumulée et capacité de faire face aux engagements à court terme), poids relatif du bénévolat... ;
4. **l'existence – ou non – d'un parc immobilier propre (en propriété) et les spécificités** de ce parc;
5. **l'existence – ou non – d'un parc immobilier susceptible d'être mis à disposition des personnes ou des familles aidées;**
6. **le degré d'implication des fondateurs et des responsables ;**
7. le fait que certaines associations soient en mesure de s'appuyer sur des **structures « mères » qui peuvent leur apporter soutien et support** (ex. Abbeyfield)
8. le fait que certaines associations agréées développent, en sus, des **activités qui ne sont pas reprises dans le périmètre des missions de base ou spécifiques des AIPL** (ex. centre de formations<sup>3</sup> ; services à domicile ; restauration sociale ; distribution de colis, de mobilier et autres objets, de repas... ; santé au travail...);
9. le fait que **certaines associations agréées soient actives sur plusieurs régions du pays** (ex. 1 Toit 2 Ages) et qu'elles y développent des actions tantôt similaires tantôt plus spécifiques ;
10. et enfin, le fait que **certaines associations soient agréées par différentes régions** (ex. Habitat et Participation agréée au titre de AIPL à Bruxelles et d'APL en Wallonie).

La maîtrise de ces données et informations est majeure pour apprécier la mise en œuvre des actions et les modalités d'exécution des missions.

---

<sup>3</sup> Ex. aides à domicile



## 1.2. PRIMO-STRUCTURATION DES ACTIVITÉS DES AIPL

### 1.2.1. CATÉGORISATION GÉNÉRALE DES ACTIVITÉS

Sur la base

- du rapport des services de SLRB Logement « Analyse des demandes de renouvellement d'agrément AIPL et subsides 2020 »,
- de la base de données « administrative » tenue par l'administration,
- de multiples rapports d'activités 2018 dont nous avons pris connaissance,

nous avons tenté de procéder à un regroupement des activités par catégories et sous-catégories sur la base de la nature des actions, de leur objet et/ou des modalités de mise en œuvre.

Cet essai de catégorisation relève d'une **triple préoccupation** :

- Établir une **cartographie des activités** actuelles des associations sur la base d'une structure analytique unique ;
- Identifier à **quelle(s) mission(s) de base et/ou spécifique(s)** ces activités peuvent être associées : comme le montre le récapitulatif ci-dessous, certaines correspondances ne sont pas aisées à effectuer<sup>4</sup> ;
- Etablir, catégorie par catégorie, des propositions quant aux données et informations susceptibles d'être collectées auprès des AIPL afin d'affiner l'évaluation, sur les plans tant **quantitatif que qualitatif**, des activités menées, ce dans le cadre des renouvellements d'agrément voire de la subsidiation, lesquelles seront exploitées dans le cadre de l'enquête sectorielle menée (cfr. Thématique 2).

7 grandes catégories ont été identifiées à ce stade :

- Les **actions individuelles** – menées comme leur nom l'indique – directement **en lien** avec les personnes en particulier les personnes à la recherche d'un logement et les locataires,
- Les **actions dites collectives** – effectuées à l'attention, au profit ou encore avec des groupes de personnes (par exemple le travail communautaire, des projets partagés...)
- **L'(inter)médiation** sous différentes formes (directe : mise en rapport de personnes voire recherche d'un accord entre des personnes ; indirecte : mise en rapport par le biais d'outils numériques)
- La **mise à disposition** de logements et le support à l'occupation de logements
- Le soutien à l'**acquisition** d'un bien
- Le soutien à l'**entretien et/ou à la rénovation** du parc de logements
- Les autres actions.

Le tableau ci-dessous énonce les différentes catégories et sous-catégories recensées ; ces dernières sont mises en regard avec les différentes missions de base (en bleu) ou spécifiques (en vert) reconnues par l'AGRBC :

---

<sup>4</sup> Les missions sont surlignées en jaune



CATEGORIES ET SOUS-CATEGORIES D'ACTIVITES	MISSIONS « LEGALES »
<b>Activités individuelles</b>	
Accueil sur RDV et permanences sociales ; aide à la recherche active d'un logement ; accompagnement dans les processus d'inscription auprès d'opérateurs	<i>L'accueil, la formation, l'information ou la délivrance de conseils en matière de logement</i> <i>L'aide active à la recherche ou au maintien d'un logement</i> <i>La délivrance d'informations<sup>5</sup> à propos des aides publiques et d'assistance des demandeurs pour l'introduction de demandes d'accès à celles-ci</i>
Accompagnement social ou psycho-social de locataires ; soutien au parcours résidentiel de publics précarisés	<i>L'aide active la recherche et au maintien d'un logement</i>
Interventions directes pour : « expertise » de biens, état des lieux, montant du loyer, analyse des charges locatives, plaintes, accompagnement en justice	<i>L'aide sur demande des occupants précarisés et à leur profit, à l'amélioration de la qualité du logement, de son accessibilité financière ou de son adaptation au handicap</i> <i>L'assistance juridique ainsi que le soutien et la mise en œuvre de procédures de médiation ou de conciliation dans le cadre de contentieux locatifs</i>
<b>Actions « collectives »</b>	
Actions d'information (générale), formations, animations d'ateliers...	<i>L'accueil, la formation, l'information ou la délivrance de conseils en matière de logement</i> <i>La délivrance d'informations<sup>6</sup> à propos des aides publiques</i>
Actions de sensibilisation diverses yc analyses des problématiques, mises en réseau d'acteurs...	<i>La défense des intérêts et la représentation de publics spécifiques</i> <i>Le développement d'actions de promotion du droit au logement<sup>7</sup></i>
Travail social communautaire (au sein d'ensembles d'immeubles voire de quartiers)	
Projets éducatifs et outils collaboratifs	<i>Le développement de projets et d'outils spécifiques en matière de logement au profit de personnes en difficultés</i>
<b>L'intermédiation</b>	
Mise en relations de personnes et – s'il échet - suivi des parties	<i>L'aide active à la recherche ou au maintien d'un logement</i>
Réalisation de plateformes électroniques (afin de favoriser le matching entre offre et demande)	<i>L'aide active à la recherche ou au maintien d'un logement</i>
Médiation entre les parties en cas de désaccord voire de contentieux	<i>L'assistance juridique ainsi que le soutien et la mise en œuvre de procédures de médiation ou de conciliation dans le cadre de contentieux locatifs</i>
<b>Mise à disposition et occupation de logements</b>	
Mise à disposition VOIRE mad et gestion de logements (en ce compris collectifs)	<i>L'offre d'un hébergement au profit d'occupants précarisés</i> <i>En ce compris : l'offre, en vue d'un hébergement durable, d'un logement au profit de personnes qui perdent leur qualité de sans-abri</i>
Occupation temporaire conventionnée d'immeubles : conseils, expertise, accompagnement	<i>L'assistance juridique ainsi que le soutien et la mise en œuvre de procédures de médiation ou de conciliation dans le cadre de contentieux locatifs</i> <i>La réalisation, l'assistance et/ou l'accompagnement ou la promotion de projets d'habitat solidaire ou intergénérationnel</i>
<b>Soutien à l'acquisitif</b>	
Gestion d'un groupe d'épargne collective solidaire	<i>La réalisation, l'assistance et/ou l'accompagnement ou la promotion de projets d'habitat solidaire ou intergénérationnel</i>

<sup>5</sup> Informations individualisées

<sup>6</sup> Séances d'informations organisées pour des groupes par exemple

<sup>7</sup> *En ce compris la collecte, la rédaction et la communication d'analyses et le soutien, l'accompagnement et la mise en réseau de personnes morales ou physiques développent des actions en faveur du droit au logement*



Accompagnement à l'acquisition d'un logement (yc habitat groupé)	<i>La réalisation, l'assistance et/ou l'accompagnement ou la promotion de projets d'habitat solidaire ou intergénérationnel</i>
<b>Soutien à l'entretien et à la rénovation du parc</b>	
Incitation à la rénovation d'immeubles vides et/ou insalubres : prospection, identification des proprios, et/ou informations, conseils, propositions...	<i>La lutte contre les logements inoccupés La délivrance d'informations<sup>8</sup> à propos des aides publiques (dans ce cas : aides à la rénovation) et d'assistance des demandeurs pour l'introduction de demandes d'accès à celles-ci</i>
Prise en charge de rénovations d'immeubles pour accroître l'offre de qualité à prix abordable	<i>Le <b>développement de projets</b>...en matière de logement au profit de personnes en difficulté pour accéder à un logement de qualité à prix abordable</i>
Dépannages, déménagements, entretiens courants et petits travaux	<i>L'aide sur demande des occupants précarisés et à leur profit, à l'amélioration de la qualité du logement, de son accessibilité financière ou de son adaptation au handicap</i>
<b>Autres actions et activités</b>	
Gestion d'un fonds de garantie locative	
Conception de propositions, d'innovations et autres initiatives en matière de logements	<i>Le <b>développement de projets</b> ... en matière de logement au profit de personnes en difficulté pour accéder à un logement de qualité à prix abordable</i>

### 1.2.2. CARTOGRAPHIE GENERALE DES ACTIVITÉS DES AIPL

Les activités susénoncées et structurées ont été déclinées pour toutes les AIPL vis-à-vis desquelles les services de l'administration ont émis un avis quant à leur agrément et à le subsidiation.

C'est sur la base de ce relevé que l'affectation a été réalisée ; il s'entend que diverses actions peuvent donner lieu à des interprétations multiples compte tenu des descriptions qui en sont faites par les associations.

Ce tableau est repris ci-après. Diverses indications additionnelles sont insérées en commentaires.

**POUR PRENDRE CONNAISSANCE DU TABLEAU XLS, IL SUFFIT DE CLIQUER SUR L'ICÔNE REPRÉSENTANT LE FICHIER**



Matrice générale.xlsx

<sup>8</sup> Informations individualisées



## 2. THEME 2 : ENQUETE SECTORIELLE – ETAT DES LIEUX – ACTIVITES – DIFFICULTES ET PERSPECTIVES

Conformément au cahier spécial des charges, une très large enquête a été menée auprès des associations agréées par la Région. Cette dernière revêt une importance majeure.

Première initiative de ce type, elle porte sur de multiples aspects ayant trait tant au fonctionnement qu'à l'organisation et surtout aux missions et activités des AIPL sur une structure inspirée de celle présentée sous le thème 1.

La présente enquête contribue également à une quantification générale des ressources humaines et des activités, telles que recensées par les associations, ce qui permet d'avoir une vue beaucoup plus complète sur tout ce que porte le secteur aujourd'hui.

Il convient de souligner le taux de réponse exceptionnel enregistré avec 43 formulaires complets reçus. Nous adressons nos remerciements aux organismes pour le temps qu'ils ont consacré à cette enquête et pour les nombreux commentaires qu'ils ont apportés pour étayer les chiffres, les descriptions...Il s'entend que nous ne pouvons reproduire, dans la présente synthèse, ces divers avis et commentaires ; néanmoins,

- il est possible de se référer au fichier de réponses pour en prendre connaissance ;
- ces derniers sont pris en compte dans les propositions qui seront émises dans le cadre des constats et recommandations (cfr. THEME 4A – 4B – 4C et 3D).

Enfin, il convient de préciser que la présente enquête n'a aucune vocation d'audit et qu'elle ne donne pas lieu à une évaluation individuelle de l'action des associations.

Par ailleurs, aucun des informations et des chiffres communiqués n'a fait l'objet d'un contrôle ou d'une vérification ; seuls des contrôles de cohérence ont été menés afin de s'assurer de l'homogénéité des données encodées.

Le lecteur peut également consulter **l'annexe 1** pour disposer du formulaire d'enquête complet.



## 2.1. ETAT DES LIEUX

Ce premier chapitre vise à dégager les éléments majeurs susceptibles de caractériser le fonctionnement et l'organisation des AIPL actives en Région de Bruxelles-Capitale.

Les données recueillies portent tant sur les ressources (humaines et immobilières) que sur la gouvernance.

### 2.1.1. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

#### 2.1.1.1. Déploiement des activités par région

Actuellement, la grande majorité des AIPL agréées en RBC ne sont actives qu'au sein de cette Région.

Elles sont 34 dans le cas. 9 déclarent néanmoins avoir des activités plus ou moins importantes et plus ou moins étendues dans les deux autres Régions :

- 5 en Région wallonne (parfois sur tout le territoire ex. CIRE, Habitat et Participation ; parfois dans une seule commune ex. Infirmiers de rue à Liège) ;
- 1 en Région flamande (Cap Habitat – active sur Drogenbos pour l'insertion par le logement)
- 3 sur l'ensemble du pays (Convivium, Union des locataires de Saint Gilles et Union des locataires marollienne) afin de répondre à des demandes d'informations ou même pour proposer quelques logements. Ces interventions sont néanmoins, en général, mineures.

# uniquement active au sein de la Région de Bruxelles:	34
# active également en dehors de la Région de Bruxelles:	9

% uniquement active au sein de la Région de Bruxelles:	79,07%
% active également en dehors de la Région de Bruxelles:	20,93%

#### 2.1.1.2. Déploiement des activités au sein de la Région bruxelloise

Deuxième aspect de la couverture géographique : celle au sein de la Région de Bruxelles Capitale.

Cette dernière est approchée à travers trois indicateurs :

- La répartition des ménages accompagnés par commune,
- La répartition du parc de logements mis à disposition par commune,
- La répartition des autres activités par commune.

Compte tenu de la très grande disparité des « Autres activités », nous privilégions les deux premiers indicateurs pour tenter d'évaluer cette couverture.

Le tableau 1 fait état des communes au sein desquelles des personnes ont été accompagnées par des AIPL.

Il permet d'effectuer les constats majeurs suivants :

- 6 AIPL sur 43 exercent cette mission dans l'ensemble des communes bruxelloises,
- 29 sont présentes dans moins d'une commune sur 2 ;
- 4 ne sont actives que dans une seule commune ;



- 8 ne font pas état d'une telle activité et ne peuvent donc être caractérisées sur la base de ce premier indicateur.

Si l'on prend le point de vue des communes, on observe que la présence des AIPL y est aussi très différente : elle s'échelonne de 65,1% à Bruxelles-ville (soit 28 AIPL sur 43) à 20,9% à Woluwe Saint Pierre (avec seulement 9 AIPL qui accompagnent des ménages sur ce territoire).

Outre Bruxelles, les communes les plus « couvertes » sont :

- Anderlecht (25 AIPL actives) ;
- Molenbeek (22 AIPL présentes) ;
- Saint Gilles (23 AIPL présentes) ;
- Schaerbeek (22 AIPL présentes).

Les communes qui connaissent le taux de présence le plus faible d'AIPL sont (hormis Woluwe Saint Pierre) :

- Woluwe Saint Lambert (10 AIPL actives) ;
- Auderghem (11 AIPL) ;
- Berchem Sainte Agathe (12 AIPL) ;
- Watermael Boisfort (12 AIPL également) ;
- Ganshoren (13 AIPL).

**Tableau 1 : liste des communes au sein desquels les AIPL ont accompagné des ménages en 2019**

Personnes accompagnées par commune	Anderlecht	Auderghem	Berchem-Sainte-Agathe	Bruxelles	Etterbeek	Evere	Forest	Ganshoren	Ixelles	Jette	Koelberg	Molenbeek Saint-Jean	Saint Gilles	Sint-Josse-ten-Node	Schaerbeek	Uccle	Watermael-Boisfort	Woluwe-Saint-Lambert	Woluwe-Saint-Pierre			
1 Toit 2 Ages	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	17	89,5%	
Abbeyfield Belgium	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	3	15,8%	
Association des Locataires de Molenbeek et Koelberg	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	16	84,2%	
Buurthuis Bonnevie	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	9	47,4%	
CAFA	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	1	5,3%	
Cap Habitat	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	2	10,5%	
CEMO	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	17	89,5%
Centrum Ambulante Diensten - Deelwerking De Boei	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	2	10,5%	
Ciré	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	14	73,7%	
Comité de la Samaritaine	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	1	5,3%	
Communa	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	0	0,0%	
Compagnons Dépanneurs	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	0	0,0%	
Convivence	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	9	47,4%	
Convivium	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	0	0,0%	
Fami-Home	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	18	94,7%	
Fédération Bruxelloise des Unions de Locataires	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	19	100,0%	
Habitat & Participation	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	6	31,6%	
Habitat et Humanisme	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	12	63,2%	
Habitat et Rénovation	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	2	10,5%	
Habiter Bruxelles	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	19	100,0%	
Infirmiers de rue	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	0	0,0%	
La Maison Rue Verte	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	5	26,3%	
La Rue	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	1	5,3%	
La Vague	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	7	36,8%	
l'Atelier des Droits Sociaux	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	19	100,0%	
L'Autre Lieu	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	8	42,1%	
Le Cairn	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	6	31,6%	
Le Projet Lama	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	5	26,3%	
Livingstones	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	0	0,0%	
Loyers Négociés	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	8	42,1%	
Maison de Quartier Saint Antoine	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	7	36,8%	
Plateforme Logement Etudiant	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	0	0,0%	
Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	0	0,0%	
Samenlevingsopbouw Brussel	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	4	21,1%	
Source	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	1	5,3%	
Syndicat des Locataires de Logements Sociaux	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	19	100,0%	
Une Maison en plus	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	3	15,8%	
Union des Locataires d'Anderlecht / Cureghem	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	16	84,2%	
Union des Locataires de Saint-Gilles	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	19	100,0%	
Union des Locataires de Schaerbeek	NON	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	4	21,1%	
Union des Locataires Marollienne	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	19	100,0%	
Union des Locataires Quartier Nord	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	14	73,7%	
Vivre chez soi	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	0	0,0%	
	58,1%	25,6%	27,9%	65,1%	44,2%	32,6%	48,8%	30,2%	46,5%	41,9%	37,2%	51,2%	59,5%	39,5%	51,2%	46,5%	27,9%	23,3%	20,9%			

Une corrélation évidente peut être établie entre le profil socio-économique général des communes et la présence d'AIPL pour des missions d'accompagnement.



Le tableau 2 présente la couverture communale en termes de logements et places d'accueil (logements dont le nombre demeure néanmoins limité – cfr. Paragraphe 1.3).

Il met en lumière le fait que toutes les communes sont « desservies » par une AIPL au moins.

- C'est à Etterbeek et à Watermael qu'elles sont le plus présentes (avec respectivement 28 et 22 AIPL sur 43).
- A contrario, elles sont peu nombreuses à Berchem, Bruxelles ville et Molenbeek (3), Ixelles (4), Forest et Schaerbeek (5) et Uccle (6).

Ainsi que nous le verrons ultérieurement, l'offre d'hébergements par le biais d'AIPL demeure limitée et surtout peu nombreuses sont celles qui sont propriétaires de bâtiments. La localisation des immeubles a donc un impact direct sur la répartition spatiale observée.

**Tableau 2 : liste des communes au sein desquels les AIPL disposent de logements ou de centres d'accueil**

Logements / places d'accueil	Anderlecht	Auderghem	Berchem-Sainte-Agathe	Bruxelles	Etterbeek	Evere	Forest	Ganshoren	Ixelles	Jette	Koekelberg	Molenbeek Saint Jean	Saint Gilles	Sint-Josse-ten-Noode	Schaerbeek	Uccle	Watermael-Boitsfort	Woluwe-Saint-Lambert	Woluwe-Saint-Pierre
1 Toit 2 Ages	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI
Abbeyfield Belgium	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
Association des Locataires de Molenbeek et Koekelberg	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON
Buurthuis Bonnevie	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON
CAFA	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
Cap Habitat	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
CEMO	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON
Centrum Ambulante Diensten - Deelwerking De Boei	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON
Ciré	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON
Comité de la Samaritaine	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
Communa	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI
Compagnons Dépanneurs	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON
Convivence	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON
Convivium	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI
Fami-Home	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON
Fédération Bruxelloise des Unions de Locataires	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON
Habitat & Participation	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON
Habitat et Humanisme	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON
Habitat et Rénovation	OUI	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI
Habiter Bruxelles	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON
Infirmiers de rue	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
La Maison Rue Verte	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
La Rue	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON
La Vague	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
l'Atelier des Droits Sociaux	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON
L'Autre Lieu	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON
Le Cairn	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON
Le Projet Lama	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
Livingstones	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI
Loyers Négociés	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON
Maison de Quartier Saint Antoine	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON
Plateforme Logement Etudiant	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI
Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
Samenvlevingsopbouw Brussel	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI	OUI
Source	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
Syndicat des Locataires de Logements Sociaux	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON
Une Maison en plus	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON
Union des Locataires d'Anderlecht / Cureghem	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON
Union des Locataires de Saint-Gilles	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Union des Locataires de Schaerbeek	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
Union des Locataires Marollienne	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON
Union des Locataires Quartier Nord	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Vivre chez soi	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
	14	11	3	3	28	11	5	14	4	7	13	3	10	18	5	6	22	9	9
	32,6%	25,6%	7,0%	7,0%	65,1%	25,6%	11,6%	32,6%	9,3%	16,3%	30,2%	7,0%	23,3%	41,9%	11,6%	14,0%	51,2%	20,9%	20,9%

**2.1.1.3. Les ressources humaines**

L'exercice des missions d'AIPL repose aujourd'hui sur un personnel présentant des profils fort variés ; en date du 30 juin 2020, l'effectif total TEL QUE CALCULE DANS LE CADRE DE LA CONSOLIDATION DES DONNEES COMMUNIQUEES était de **456 personnes et 360 ETP soit, en moyenne, 8,37 ETP par AIPL.**

Le profil le plus représenté est celui de travailleur social (assistants sociaux et autres – environ 41% des ETP).



Vient ensuite celui des responsables et coordinateurs (un peu plus de 13% si l'on prend en compte les agents comptabilisés dans les « Autres membres du personnel »).

Quelque 10% des agents sont des agents administratifs ou des spécialistes du bâtiment (techniciens ou gestionnaires d'immeubles).

On recense également 4% de juristes et conseillers juridiques et 3% d'infirmiers et de soignants.

Parmi les « autres fonctions » (environ 20% des agents), les profils sont très diversifiés : psychologues, responsables communication, architectes, cuisiniers, puéricultrices, logisticiens...

Il convient également de mentionner qu'un peu plus de 200 personnes sont actives comme **bénévoles** sur le terrain tandis que 140 exercent des responsabilités dans les conseils d'administration.

Membres du personnel	nbre	ETP	en moyenne/AIPL	en %
Assistant(e) Social(e)	71	57,76	1,34	16%
Autres travailleurs sociaux (ex. éducateurs)	123	90,43	2,10	25%
Infirmier(ière) ou autre soignant	12	9,20	0,21	3%
Technicien(ne) du bâtiment	28	24,68	0,57	7%
Gestionnaire d'immeuble	12	9,46	0,22	3%
Agent administratif	48	33,52	0,78	9%
Juriste	16	14,82	0,34	4%
Interprète	0	-	-	0%
Responsable/Coordinateur	59	48,05	1,12	13%
<b>sous-total</b>	<b>369</b>	<b>287,92</b>	<b>6,70</b>	<b>80%</b>
Autres membres du personnel yc articles 60	87	72,01	1,67	20%
<b>total</b>	<b>456</b>	<b>359,93</b>	<b>8,37</b>	<b>100%</b>

Pour les activités « Logement » en RBC, la majorité des AIPL (22 sur 43) occupe moins de 5 ETP ainsi que le met en lumière le relevé par association. Elles sont quand même 10 avec un effectif compris entre 5 et 10 ETP ; 6 à employer de 10 à 20 ETP et 5 plus de 20 ETP ce qui est considérable.



**Tableau 3 : effectif des AIPL dans le cadre de leur action en Région de Bruxelles-Capitale**

	nbre	ETP		
1 Toit 2 Ages	6	4,50		
Abbeyfield Belgium	2	1,00		
Association des Locataires de Molenbeek et Koekelberg	2	2,00		
Buurthuis Bonnevie	25	21,45		
CAFA	16	14,50		
Cap Habitat	4	3,00		
CEMO	9	7,50		
Centrum Ambulante Diensten - Deelwerking De Boei	11	9,90		
Ciré	6	4,70		
Comité de la Samaritaine	5	3,85		
Communa	15	9,91		
Compagnons Dépanneurs	8	6,20	Moins de 5 ETP	22
Convivence	13	9,49	de 5 à 10 ETP	10
Convivium	27	23,89	de 10 à 20 ETP	6
Fami-Home	9	7,10	plus de 20 ETP	5
Fédération Bruxelloise des Unions de Locataires	9	8,30		<b>43</b>
Habitat & Participation	6	1,70		
Habitat et Humanisme	3	2,30		
Habitat et Rénovation	33	29,00		
Habiter Bruxelles	3	3,00		
Infirmiers de rue	37	29,60		
La Maison Rue Verte	18	15,20		
La Rue	20	2,00		
La Vague	2	0,50		
l'Atelier des Droits Sociaux	16	15,00		
L'Autre Lieu	6	3,10		
Le Cairn	4	3,00		
Le Projet Lama	5	3,00		
Livingstones	1	1,00		
Loyers Négociés	1	1,00		
Maison de Quartier Saint Antoine	13	13,00		
Plateforme Logement Etudiant	3	3,00		
Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)	6	4,90		
Samenlevingsopbouw Brussel	11	7,50		
Source	26	25,00		
Syndicat des Locataires de Logements Sociaux	19	16,75		
Une Maison en plus	20	15,80		
Union des Locataires d'Anderlecht / Cureghem	4	2,33		
Union des Locataires de Saint-Gilles	4	3,33		
Union des Locataires de Schaerbeek	6	4,33		
Union des Locataires Marollienne	10	7,00		
Union des Locataires Quartier Nord	3	2,30		
Vivre chez soi	9	8,00		
<b>TOTAL</b>	<b>456</b>	<b>359,93</b>		

#### 2.1.1.4. Les ressources immobilières

Sur la base des données communiquées, quasi toutes les AIPL (41 sur 43) disposent de bureaux administratifs et de lieux d'accueil pour leur public (au sein de 91 biens) mais elles sont minoritaires

- à disposer de lieux de permanence à une adresse/des adresses différente(s) de celle(s) des bureaux (17 sur 43) – **43 lieux étant identifiés**,
- à avoir des logements individuels susceptibles d'être mis à disposition des ménages (17 sur 43) – avec **529 logements** : 77% loués à des tiers, 12% mis à disposition gracieusement et 10% propriétés de l'association,
- ou encore à disposer d'hébergements collectifs (2 AIPL sur 43), la capacité maximale atteignant **144 places** : 80 en centre d'accueil de jour et 64 en maisons d'accueil.



**Tableau 4 : parc immobilier des AIPL en Région de Bruxelles-Capitale – nombre de biens en fonction de leur nature et objet**

	nbre d'AIPL	nbre de biens	en %	nbre biens/AIPL
<b>Bureaux et lieux d'accueil du public</b>	<b>41</b>			
loués à un bailleur public	13	19	21%	1,46
loués à un bailleur associatif	16	19	21%	1,19
loué à un bailleur privé non associatif	9	9	10%	1,00
mis à disposition gracieusement par un tiers	9	35	38%	3,89
propriété de l'association	7	9	10%	1,29
		<b>91</b>		
<b>Lieux de permanence situés en dehors de bureaux administratifs:</b>	<b>17</b>		en %	
loués à un bailleur public	5	6	14%	1,20
loués à un bailleur associatif	3	12	28%	4,00
loué à un bailleur privé non associatif	0	0	0%	
mis à disposition gracieusement par un tiers	9	21	49%	2,33
propriété de l'association	3	4	9%	1,33
		<b>43</b>		
<b>Logements individuels mis à disposition de ménages</b>	<b>17</b>	nbre de log.	en %	nbre log./AIPL
loués à des propriétaires	14	408	77%	29,14
mis à disposition gracieusement	4	66	12%	16,50
propriétés de l'association	8	55	10%	6,88
		<b>529</b>		
<b>Hébergements collectifs</b>	<b>2</b>	capacité max	en %	cap=max../AIPL
centre d'accueil de jour	1	80	56%	80,00
centre d'accueil de nuit	0	0	0%	
maisons d'accueil	2	64	44%	32,00
		<b>144</b>		

⇒ **autrement dit,**

- \* les AIPL sont effectivement largement dispersées sur le territoire (avec, en moyenne, 3 lieux différents/association) ;
- \* a contrario, leur parc immobilier susceptible d'être mis à disposition de personnes isolées ou de ménages demeure modeste – nous y reviendrons dans la description détaillée des activités;
- \* le taux de propriété est également faible (en général il ne concerne qu'un bien sur 10).



## 2.2. GOUVERNANCE

« L'expression « gouvernance » désigne les règles, les processus et les comportements qui influent sur l'exercice des pouvoirs, particulièrement du point de vue de l'ouverture, de la participation, de la responsabilité, de l'efficacité et de la cohérence. Ces cinq « principes de la bonne gouvernance » renforcent ceux de subsidiarité et de proportionnalité ». Source : « Bonnes pratiques de gouvernance » - UVCW

La gouvernance peut s'apprécier sur la base de divers critères, en l'occurrence : la redevabilité, la transparence, l'éthique, la reconnaissance des intérêts des parties prenantes et le respect des principes de légalité ; il s'agit de les évaluer via **l'analyse critique des processus clés ainsi que des modalités de fonctionnement des organes décisionnels** : assemblée générale, conseil d'administration, bureau, ou comité de direction.

Dans le cadre de la démarche menée, l'objectif n'était pas de mener des audits mais uniquement de mettre en exergue divers éléments permettant d'appréhender le fonctionnement général des organes décisionnels.

### 2.2.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, toutes les associations sont contraintes d'organiser une assemblée générale au moins une fois par an.

Sur la base des informations collectées, il apparaît que c'est le rythme qui prévaut dans la majorité des AIPL (63% soit 27 associations).

Elles sont quand même 30% (13) à initier 2 à 4 AG par an et même 7% (3) plus de 4 par an.

Quel est le rythme de		
1 fois par	27	63%
2 à 4 fois	13	30%
Plus de 4	3	7%

Le nombre de membres est, en moyenne, de 25 ; il varie néanmoins très considérablement d'une AIPL à l'autre (min observé : 4 ⇔ max : 277).

Dans 81% des cas, il s'agit de personnes physiques ; 15,6% représentent des personnes morales<sup>9</sup>.

Nombre de membres composant l'AG		
Personnes physiques	Personnes morales	
<b>865</b>	<b>167</b>	<b>1069</b>
80,9%	15,6%	24,86

Très majoritairement aussi (34 sur 43 soit 79%), l'adhésion ne donne pas lieu à cotisation ; lorsque c'est le cas, le montant moyen de la cotisation est de 35,83 € (il s'échelonne de 5 à 125 € par an).

<sup>9</sup> La répartition entre personnes physiques et morales n'est pas précisée pour 2 AIPL (37 membres).



Des cotisations sont-elles demandées annuellement aux membres?		
Oui	9	21%
Non	34	79%

## 2.2.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'organe décisionnel majeur c'est évidemment le conseil d'administration.

Au sein des AIPL, ce dernier comporte, en moyenne, **6,2 membres** : 4,8 au titre de personne physique, 1,3 au titre de personne morale (0,1 non précisé). La taille des CA varie de 3 à 17 membres.

### ➤ Quelles sont les fonctions majeures qui y sont attribuées ?

Outre celle de Président (obligatoire), les AIPL désignent, majoritairement un vice ou co-président (53% des cas), un trésorier (dans les 2/3 des cas) et/ou un secrétaire (60%). A contrario, seules 30% des AIPL prévoient un poste d'administrateur délégué.

Président	43	100%
Vice-Président / Co-Président	23	53,49%
Trésorier	29	67,44%
Administrateur délégué ou délégué à la gestion journalière	13	30,23%
Secrétaire	26	60,47%

### ➤ A quelle fréquence les CA se tiennent-ils ?

Dans 27 AIPL : plus de 4 fois l'an ; dans 15 d'entre elle entre 2 et 4 fois l'an et dans une dernière seulement 1 fois par an (ce qui est très faible).

Plus de 4 fois par an	27	63%
2 à 4 fois par an	15	35%
1 fois par an	1	2%

43

### ➤ Check point des critères clés de la gouvernance

4 critères sont pris en considération pour évaluer – grossièrement – la qualité de la gouvernance interne :

- 1. Le fait d'établir des PV après chaque réunion de CA et de le soumettre pour approbation aux administrateurs : 41 réponses positives sur 43
- 2. L'établissement d'un règlement d'ordre intérieur (appelé à régler des questions liées aux processus de votes, aux conflits d'intérêt potentiels, au rôle précis des fonctions spéciales) : 23 réponses positives sur 43
- 3. Le fait de formaliser les délégations de compétences (notamment vis-à-vis de la direction ou de l'administrateur délégué) : 24 réponses positives sur 43
- 4. L'existence d'une procédure de paiement des factures et autres dépenses clairement établie et fondée sur la séparation des fonctions de comptable et de trésorier : 27 réponses positives sur 43

⇒ Autrement dit, des points d'amélioration devraient être énoncés et des recommandations (éventuellement accompagnées de documents types) devraient être établies.



PV systématique devant être approuvé	41	95%
Règlement d'ordre intérieur	23	53,49%
Délégations de compétences formalisées	24	55,81%
Procédure de paiement formalisée et fondée sur la séparation	27	62,79%

➤ **Un bureau a-t-il été constitué au sein du Conseil d'administration ?**

OUI uniquement dans 11 AIPL (soit 26% d'entre elles). Dans ce cas, il inclut toujours le Président mais souvent aussi les autres rôles spécifiques dès lors qu'ils aient été définis. Les autres membres sont des administrateurs.

Les bureaux se réunissent toujours plus de 4 fois par an, notamment pour préparer les CA et effectuer le suivi des actions et des décisions.

Existence d'un bureau au sein du CA	11	26%
Membres		
Président	11	100%
Vice-Président	5	45%
Trésorier	6	55%
Administrateur délégué	8	73%
Secrétaire	7	64%

### 2.2.3. DIRECTION ET MANAGEMENT

Au moins un poste de directeur et/ou de responsable est bien identifié dans quasiment chacune des AIPL (42 sur 43).

Le management du secteur concerne au total :

- 80 personnes (soit, en moyenne, 1,9 personne/association) ;
- 60,34 ETP (soit, en moyenne, 1,44 ETP/association).

### 2.2.4. MESURES ENVISAGÉES PAR LES AIPL AFIN DE RENFORCER LA GOUVERNANCE

La majorité des AIPL jugent positivement leur gouvernance et leur fonctionnement interne ; elles mettent notamment en exergue la transversalité et la démocratie qui prévalent au sein des équipes.

Une question ouverte a néanmoins permis aux AIPL de mettre en avant certaines de leurs intentions en ce domaine.

Parmi celles-ci, citons :

- L'élaboration d'un plan stratégique (fondé sur l'expression d'une vision commune)
- L'établissement d'un règlement d'ordre intérieur
- L'amélioration de la documentation des processus et des procédures (ou de certains d'entre eux : ex. les délégations de compétences)
- L'optimisation des processus décisionnels
- La formalisation de certaines conventions partenariales (cfr. Ci-dessous)
- L'élargissement du Conseil d'administration avec des observateurs externes
- La professionnalisation de la gestion comptable.



Quelques AIPL font actuellement appel à des conseils externes pour les accompagner dans certaines de leurs démarches.

### 2.2.5. PARTENARIATS ÉTABLIS PAR LES AIPL

L'exercice des missions des AIPL est largement fondé sur l'existence de partenariats, sur les échanges et interactions entre divers organismes.

Les difficultés rencontrées par les ménages qui s'adressent aux associations sont souvent multiples et demandent des réponses de nature diverse.

Dans le cadre de l'enquête, il a été demandé de faire état des 4 partenariats les plus « significatifs » établis : comme le montre le récapitulatif dressé sur la base des formulaires de réponses, 37 des 43 AIPL ont effectivement cité 4 partenariats ; seules 2 d'entre elles n'en ont pas mentionnés.

Nombre partenariats		
4	37	86%
3	0	0%
2	3	7%
1	1	2%
0	2	5%

Dans 2/3 des cas, les partenariats sont formalisés à travers une convention.

Les partenariats impliquent les plus fréquemment :

- Des agences immobilières sociales : 33 partenariats cités
- Des CPAS : 12
- Des Communes et/ou leur régie foncière : 11
- Des SISP voire la SLRB : 7
- Le Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale : 4
- La COCOF/la COCOM : 4
- Le Community Land Trust Bruxelles : 4
- Le SAMU social : 2
- Et surtout divers autres partenaires (46) relevant souvent du secteur associatif, dans quelques cas d'administrations publiques...



## 2.3. DESCRIPTION DES ACTIVITES PRISES EN CHARGE PAR LES AIPL

Ce troisième chapitre porte sur les activités exercées par les AIPL en Région de Bruxelles Capitale.

Pour ce faire, elles ont toutes été interrogées sur les différents types d'activités potentiels, tels qu'identifiés via les rapports annuels communiqués à la Région ainsi qu'à travers les rapports établis par les services de Bruxelles-Logement dans le cadre de l'établissement des propositions de subventionnement.

Pour rappel, **7 grandes catégories d'activités** ont été recensées :

- les activités individuelles, menées souvent en « tête à tête » avec les demandeurs ou les bénéficiaires,
- les activités collectives, impliquant des groupes de personnes,
- les activités d'intermédiation, quand l'AIPL s'efforce de mettre en rapport propriétaires et candidats locataires ou d'aplanir les conflits,
- la (contribution à la) mise à disposition de logements ou d'hébergement,
- l'amélioration des lieux de vie et/ou l'accessibilité de lieux de vie plus appropriés,
- le support à la constitution de garanties locatives,
- l'accompagnement de candidats propriétaires.

Quant aux activités « génériques » potentielles identifiées, elles sont au nombre de **26**.

**Le tableau général des activités par AIPL a été dressé. Il peut être consulté en cliquant sur la feuille xls insérée ci-dessous.**



Couverture des activités.xlsx

Il met en exergue un **paysage très peu homogène et l'extrême disparité** du panel d'activités des AIPL en présence.

Si certaines AIPL sont centrées autour de quelques activités souvent fondées autour de publics cibles spécifiques, d'autres déploient un nombre important de lignes de services au profit de publics davantage diversifiés voire même fort diversifiés.

En moyenne, le nombre de ligne de services par AIPL est de 11,3 (sur 26).

6	5 activités max	
16	de 6 à 10	activités
10	de 11 à 15	activités
9	de 16 à 20	activités
2	> 20	activités

De manière détaillée :



Liste des AIPL	Nbre de OUI	TX
1 Toit 2 Ages	10	38,5%
Abbeyfield Belgium	6	23,1%
Association des Locataires de Molenbeek et Koekelberg	9	34,6%
Buurthuis Bonnevie	20	76,9%
CAFA	19	73,1%
Cap Habitat	11	42,3%
CEMO	10	38,5%
Centrum Ambulante Diensten - Deelwerking De Boei	13	50,0%
Ciré	8	30,8%
Comité de la Samaritaine	12	46,2%
Communa	8	30,8%
Compagnons Dépanneurs	9	34,6%
Convivence	19	73,1%
Convivium	14	53,8%
Fami-Home	15	57,7%
Fédération Bruxelloise des Unions de Locataires	18	69,2%
Habitat & Participation	13	50,0%
Habitat et Humanisme	7	26,9%
Habitat et Rénovation	16	61,5%
Habiter Bruxelles	6	23,1%
Infirmiers de rue	16	61,5%
La Maison Rue Verte	10	38,5%
La Rue	9	34,6%
La Vague	5	19,2%
l'Atelier des Droits Sociaux	5	19,2%
L'Autre Lieu	20	76,9%
Le Cairn	7	26,9%
Le Projet Lama	10	38,5%
Livingstones	7	26,9%
Loyers Négociés	13	50,0%
Maison de Quartier Saint Antoine	11	42,3%
Plateforme Logement Etudiant	3	11,5%
Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)	2	7,7%
Samenlevingsopbouw Brussel	6	23,1%
Source	5	19,2%
Syndicat des Locataires de Logements Sociaux	11	42,3%
Une Maison en plus	10	38,5%
Union des Locataires d'Anderlecht / Cureghem	18	69,2%
Union des Locataires de Saint-Gilles	18	69,2%
Union des Locataires de Schaerbeek	11	42,3%
Union des Locataires Marollienne	21	80,8%
Union des Locataires Quartier Nord	23	88,5%
Vivre chez soi	2	7,7%



La seconde vue de synthèse fait état du nombre d’AIPL qui, dans le cadre de l’enquête, ont fait mention d’activités dans le cadre des diverses lignes de services identifiées ; elle permet de constater que les pourcentages les plus élevés (plus de 60% des AIPL concernées) sont associés aux activités suivantes :

- tenue de permanences et réalisation d’entretiens en présentiel ou via téléphone (ou vidéo)
- organisation de formations, de séances d’informations, de sessions d’animations..
- élaboration de nouveaux supports informationnels
- médiation entre parties
- visites de logements (accompagnement)

	NBRE AIPL concernées	en %	NBRE AIPL non concernés	en %
Permanences et entretiens	36	83,7%	7	16,3%
Infos par tél./ vidéo	36	83,7%	7	16,3%
Recherche log.	18	41,9%	25	58,1%
Soutien résidentiel - acc.psych.	17	39,5%	26	60,5%
Visites de log.	26	60,5%	17	39,5%
Acc. Etat des lieux	23	53,5%	20	46,5%
Acc. Négociation loyers	16	37,2%	27	62,8%
Analyse décomptes charges	23	53,5%	20	46,5%
Acc.plaintes / justice	18	41,9%	25	58,1%
Dév. NV supports information	27	62,8%	16	37,2%
Formations, animations, séances info	34	79,1%	9	20,9%
Travail social dans les quartiers	18	41,9%	25	58,1%
Intermédiation directe	20	46,5%	23	53,5%
Mise à dispo plate forme électr.	9	20,9%	34	79,1%
Médiation	27	62,8%	16	37,2%
Mise à dispo de log.individuels	21	48,8%	22	51,2%
Hébergements collectifs	11	25,6%	32	74,4%
Occupations temporaires conventionnées	12	27,9%	31	72,1%
Acc.travaux réno dans les logements	24	55,8%	19	44,2%
Travaux - acc.proprio	9	20,9%	15	34,9%
Log.insalubres: acc.proprio	8	18,6%	16	37,2%
Log.inoccupés: acc.proprio	9	20,9%	15	34,9%
Petits entretiens et réparations courantes pour des locataires	14	32,6%	29	67,4%
Aide au déménagement	8	18,6%	35	81,4%
Garanties locatives	4	9,3%	39	90,7%
Acc.candidat proprio	18	41,9%	25	58,1%

Les divers paragraphes ci-après présentent les données quantitatives collectées par ligne de services ainsi que leur objet et finalités majeures.



## 2.3.1. LES ACTIVITÉS INDIVIDUELLES

### 2.3.1.1. Les permanences sociales et les entretiens

Premier volet des activités individuelles : l'accueil du public et les entretiens en tête à tête, par téléphone ou en vidéo-conférence.

Sur les 43 AIPL qui ont répondu à l'enquête, 36 interagissent avec leurs bénéficiaires en présentiel. Elles sont également 36<sup>10</sup> à prévoir des permanences téléphoniques et/ou des consultations par ce biais. Il importe de souligner qu'un certain nombre d'associations se rendent également au domicile de personnes qui font appel à elles.

Le tableau ci-après dresse un relevé :

- des permanences sociales et des rendez-vous individuels organisés par AIPL,
- du nombre de sites au sein desquels ces entretiens ont lieu (hors domicile),
- des plages horaires sur le site principal,
- des AIPL qui proposent également des échanges téléphoniques ou par vidéo,
- du nombre estimé d'entretiens et d'appels en 2019,
- le nombre d'ETP affecté à cette activité.

Comme le lecteur peut le constater, le nombre total **estimé** d'entretiens est de l'ordre de 34.600 auquel on ajoute à peu près 23.000 appels téléphoniques<sup>11</sup> soit, en moyenne, 1700 contacts par AIPL<sup>12</sup>.

Les chiffres présentent néanmoins de grandes disparités puisqu'ils s'échelonnent de quelques dizaines à plusieurs milliers par an.

Il s'entend que les orientations stratégiques et les missions fondatrices privilégiées par chacune des AIPL ainsi que les ressources humaines disponibles influencent très significativement ces volumes ainsi que la répartition du temps du travail de leurs agents et bénévoles.

Sur la base des informations communiquées, les personnes en charge de l'accueil et des réponses au public représentent environ 100 ETP. Il convient de signaler que dans certains cas, des bénévoles renforcent les équipes.

<sup>10</sup> 34 AIPL effectuent des entretiens en présentiel et par téléphone tandis que 2 autres privilégient l'un ou l'autre canal

<sup>11</sup> Certaines AIPL ne font pas de différences entre les entretiens en présentiel et les entretiens téléphoniques

<sup>12</sup> En faisant abstraction des AIPL n'ayant pas été en mesure de communiquer des statistiques



**Tableau 5 : AIPL – Accueil du public, permanences et entretiens en 2019 (volumes estimés)**

	Permanences et entretiens	Nbre de sites	nbre J/sem sur site principal	Nbre (estimé)	Infos par tél./ vidéo	Nbre (estimé)	Nbre d'ETP affectés
1 Toit 2 Ages	Oui	1	5 sur RDV	500	Oui		5
Abbeyfield Belgium	Oui	3	sur RDV	35	Oui	110	4
Association des Locataires de Molenbeek et Koekelberg	Oui	1	5	1741	Oui	2875	2
Buurthuis Bonnevie	Oui	1	1	610	Oui		2
CAFA	Oui	1	4,5	1224	Oui	699	3,5
Cap Habitat	Oui	2	5 j 2 h/J	900	Oui	300	3
CEMO	Oui	1	5	250	Oui	200	5
Centrum Ambulante Diensten - Deelwerking De Boei	Oui	3	5	1693	Oui	1600	2
Ciré	Oui	1	5 sur RDV	nd	Oui	nd	nd
Comité de la Samaritaine	Oui	1	5	850	Oui	500	1
Communa	Non				Non	0	0
Compagnons Dépanneurs	Oui	1	2,5	150	Oui	800	4
Convivence	Oui	2	2	517	Oui	453	4
Convivium	Oui	2	4,5	1620	Oui	1436	10
Fami-Home	Oui	1	5	5525	Oui		1
Fédération Bruxelloise des Unions de Locataires	Oui	1	5	280	Oui	1400	1
Habitat & Participation	Oui	2	5 J SUR RDV	198	Oui	96	2
Habitat et Humanisme	Oui	1	5 J	110	Oui	110	nd
Habitat et Rénovation	Oui	1	5J	1260	Oui	1119	2
Habiter Bruxelles	Oui	1	4,5	1263	Non	0	0
Infirmiers de rue	Non				Oui	3900	nd
La Maison Rue Verte	Oui	1	5J	70	Oui	60	13
La Rue	Oui	1	0,5	202	Oui	250	1
La Vague	Oui	1	5J	36	Oui	50	3
L'Atelier des Droits Sociaux	Oui	1	4,5	1943	Oui	1795	3
L'Autre Lieu	Oui	2	5J	132	Oui	201	12
Le Cairn	Oui	1	4J 2H/J + RDV	160	Non	0	0
Le Projet Lama	Oui	1	4J 2H/J + RDV	600	Oui		nd
Livingstones	Non				Non	0	0
Loyers Négociés	Oui		sur RDV chez les usagers	30	Oui	50	1
Maison de Quartier Saint Antoine	Oui	1	5J	605	Oui	336	2
Plateforme Logement Etudiant	Non				Oui	1000	1
Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)	Non				Non	0	0
Samenvlevingsopbouw Brussel	Non				Non	0	0
Source	Oui	1	sur RDV	50	Oui	50	1
Syndicat des Locataires de Logements Sociaux	Oui	2	2J + RDV	3779	Oui	300	2
Une Maison en plus	Oui	1	0,5 J + RDV	46	Oui	nd	1
Union des Locataires d'Anderlecht / Cureghem	Oui	1	5J en permanence ou sur RDV selon les jours	3420	Oui	2500	2
Union des Locataires de Saint-Gilles	Oui	1		588	Oui	nd	4
Union des Locataires de Schaerbeek	Oui	2	21h/sem sur divers jours	2190	Oui	222	2
Union des Locataires Marollienne	Oui	1	5J en permanence ou sur RDV selon les jours	1007	Oui	nd	3,5
Union des Locataires Quartier Nord	Oui	1	5J en permanence ou sur RDV selon les jours	1145	Oui	1650	2
Vivre chez soi	Non				Non	0	0
				34729		23062	101,5
Total Oui	36			35	36	33	
% Oui	83,72%			992,26	83,72%	698,85	
Total Non	7				7		
% Non	16,28%				16,28%		

Les AIPL ont été interrogées sur les thèmes dominants c'est-à-dire les questions les plus fréquemment abordées lors des entretiens : le classement établi au départ des réponses reçues met nettement en évidence la question de la recherche d'un logement qui réponde aux besoins majeurs de la personne ou du ménage.

Recherche d'un logement adapté aux besoins et/ou souhaits - suivi y associé	14
Droits et devoirs des locataires/proprio	9
Soutien moral / suivi psycho-social / assuétudes	8
Questions et informations juridiques diverses	7
Etat du logement et problèmes techniques	6
Renseignements généraux sur la mission de l'AIPL (action/type log)	6
Aspects financiers du logement : loyer, décompte charges	6



Conflits divers entre les parties - contentieux - médiation ?	6
Devenir propriétaire / GECS	5
Accès à diverses aides financières	4
Aide et appui aux démarches administratives diverses	4
Accès au logement social et au logement AIS	3
Accompagnement social	3
Bail et garanties locatives - constitution et récupération	3
Conseils divers pour l'occupation d'un logement	2

### 2.3.1.2. *Caractéristiques majeures du profil des personnes accueillies dans le cadre des permanences et lors des rendez-vous*

Compte tenu de l'objectif même des AIPL, connaître un peu mieux les profils des personnes accompagnées constitue un enjeu majeur.

Nous avons proposé de l'approcher via quelques indicateurs permettant de caractériser leur situation de vie :

- la composition des ménages,
- la nature du revenu dont ils disposent,
- le statut résidentiel actuel des personnes,
- et la/les source(s) de précarisation : précarisation financière mais aussi, handicap, difficultés de santé, personnes migrantes ou réfugiées etc...

Toutes les AIPL ne sont pas en mesure de fournir – à postériori – des données statistiques précises, ce que nous comprenons aisément en l'absence de rapport annuel standardisé. Par ailleurs, toutes ne disposent pas d'informations sur chacun des indicateurs pris en compte.

#### ➤ **Répartition en fonction de la composition des ménages**

Sur la base des données enregistrées, les personnes accueillies dans le cadre d'entretiens individuels sont

- Le plus souvent des isolés (en moyenne 49%)
- En deuxième lieu des couples avec enfant(s) (21%)
- En troisième lieu des familles monoparentales (16%)
- Enfin des couples sans enfant (un peu moins de 6%).

Ces chiffres « sectoriels » sont très proches de la répartition générale de la structure des ménages en Région de Bruxelles-Capitale.

A contrario, par AIPL, les chiffres présentent d'énormes écarts comme en témoigne le tableau page suivante :

ainsi, les isolés constituent le public TRES majoritaire chez

- \* Abbeyfield
- \* Cap Habitat
- \* CEMO
- \* Infirmiers de rue
- \* L'autre Lieu
- \* Lama



Mais ils sont largement minoritaires dans des AIPL comme les Unions de locataires, le Ciré, le CAIRN...

	Isolés	Couples sans enfant	Couples avec enfants	Familles monoparentales	
1 Toit 2 Ages	57%	43%	0%	0%	100%
Abbeyfield Belgium	99%	0%	0%	0%	99%
Association des Locataires de Molenbeek et Koekelberg	10%	5%	60%	25%	100%
Buurthuis Bonnevie	12,59%	4,90%	48,25%	19,58%	85%
CAFA	37,93%	16,49%	20,09%	22,19%	97%
Cap Habitat	88%	0%	12%	0%	100%
CEMO	98%	0%	0%	2%	100%
Centrum Ambulante Diensten - Deelwerking De Boei	75%	0%	10%	15%	100%
Ciré	15%	5%	20%	60%	100%
Comité de la Samaritaine	70%	5%	10%	15%	100%
Compagnons Dépanneurs	42%	3%	15%	35%	95%
Convivence	31%	7%	33%	25%	96%
Convivium					
Fami-Home	32,20%	1,90%	26,40%	39,60%	100%
Fédération Bruxelloise des Unions de Locataires	40%	10%	30%	20%	100%
Habitat & Participation	38%	20%	10%	32%	100%
Habitat et Humanisme					
Habiter Bruxelles	46%	0%	0	0	46%
Infirmiers de rue	92%	8%	0%	0%	100%
La Rue	15,73%	9,00%	52,80%	22,47%	100%
L'Autre Lieu	85%	5%	0%	10%	100%
Le Cairn	20%	5%	65%	10%	100%
Le Projet Lama	100%	0%	0	0	100%
Loyers Négociés	60%	3%	25%	12%	100%
Maison de Quartier Saint Antoine	13,22%	24,79%	33,88%	28,10%	100%
Plateforme Logement Etudiant	50%	15%	30%	5%	100%
Source	60%	5%	18%	17%	100%
Syndicat des Locataires de Logements Sociaux	25%	0%	65%	10%	100%
Une Maison en plus	70%	1%	9%	20%	100%
Union des Locataires d'Anderlecht / Cureghem	36%	5%	33%	26%	100%
Union des Locataires de Saint-Gilles	20%	20%	40%	20%	100%
Union des Locataires Marollienne	20%	20%	40%	20%	100%
Union des Locataires Quartier Nord	27,80 %	3,97 %	45,13 %	23,10 %	100%
moyenne	48,83%	5,65%	21,01%	16,35%	91,85%
écart-type	29,70%	6,55%	22,80%	15,92%	

### ➤ Répartition en fonction de la nature des revenus dont disposent les ménages

Les ménages reçus en entretien ont de multiples sources de revenus même s'il s'avère qu'en grande majorité, il s'agit de revenus de remplacement (62%) :

- 1ère source de revenus : le RIS (24%) ;
- Avec des pourcentages proches :
  - \* Des allocations de chômage (14%)
  - \* Des indemnités mutuelle...(13%)
  - \* Des pensions (12%)

Environ 12% des entretiens sont menés avec des personnes disposant de revenus du travail ...mais ces revenus sont très souvent faibles. Une fois encore, c'est un pourcentage similaire à celui que l'on observe au niveau des locataires de logements sociaux ou de logements publics et/ou subventionnés.

Plus de 6% concernent des personnes sans revenus récurrents connus (notamment pour les étudiants et les personnes migrantes ou réfugiées).



	Revenus du travail	RIS	Allocations chômage	Indemnités mutuelle	Pensions	Sans revenus	Mixte	Autres	
1 Toit 2 Ages	0%	0%	0%	0%	43%	57%	0%	0%	100%
Abbeyfield Belgium	10%	0%	0%	0%	90%	0%	0%	0%	100%
Association des Locataires de Molenbeek et Koekelberg	5%	35%	20%	20%	10%	5%	5%	0%	100%
Buurthuis Bonnevie	20,35%	36,63%	13,37%	6,98%	7,56%	2,33%	0%	1,75%	89%
CAFA	29,38%	25,34%	19,94%	10,94%	6,30%	1,65%	6,30%	0,15%	100%
Cap Habitat	41%	5%	17%	30%	11%	0	0	0%	104%
CEMO	2%	48%	0	0	0	50%	0	0%	100%
Centrum Ambulante Diensten - Deelwerking De Boei	8%	65%	11%	9%	3%	0	0	0%	96%
Ciré	30%	25%	20%	2%	0%	0%	23%	0%	100%
Comité de la Samaritaine	10%	20%	20%	20%	20%	5%	5%	0%	100%
Compagnons Dépanneurs	5%	32%	22%	16%	15%	10%	0%	0%	100%
Convivence	24%	16%	13%	5%	5%	0	0	4%	67%
Convivium	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	50%	100%
Fami-Home	12,30%	37,70%	7,50%	16%	4,70%	10,40%	1,90%	7,50%	98%
Fédération Bruxelloise des Unions de Locataires	10%	25%	10%	5%	15%	25%	0%	10%	100%
Habitat & Participation	10%	30%	27%	20%	13%	0%	0%	0%	100%
Habitat et Humanisme	75,8 %	14,6 %	4,8 %	4,8 %	0%	0%	0%	0%	100%
Habitier Bruxelles	12%	7,70%	35%	24%	7,70%	5,80%	1,20%	6,70%	100%
Infirmiers de rue	0%	36%	0%	15%	6%	9%	9%	25%	100%
La Rue	27,48%	23,08%	26,37%	13,19%	5,49%	0%	4,39%	0%	100%
L'Autre Lieu	5%	15%	10%	30%	5%	5%	0%	30%	100%
Le Cairn	9%	40%	13%	9%	7%	6%	7%	7%	100%
Le Projet Lama	0%	50%	10%	40%	0%	0%	0%	0%	100%
Loyers Négociés	25%	30%	15%	10%	20%	0%	0%	0%	100%
Maison de Quartier Saint Antoine	11,57%	46,28%	19,83%	9,92%	4,96%	3,31%	2,48%	1,65%	100%
Plateforme Logement Etudiant	50%	0%	0%	0%	20%	30%	0%	0%	100%
Source									
Syndicat des Locataires de Logements Sociaux									
Une Maison en plus	13%	43%	6%	4%	12%	10%	0%	12%	100%
Union des Locataires d'Anderlecht / Cureghem	24%	33%	18%	9%	5%	2%	0%	9%	100%
Union des Locataires de Saint-Gilles	5%	35%	35%	10%	10%	5%	0%	0%	100%
Union des Locataires Marollienne	5%	35%	35%	10%	10%	5%	0%	0%	100%
Union des Locataires Quartier Nord	28,52 %	30,69 %	19,49 %	12,28 %	5,41 %	2,89 %	0,72 %	0%	100%
moyenne	12,27%	23,94%	13,59%	12,51%	11,71%	6,41%	2,06%	5,32%	
écart-type	13,13%	16,05%	11,97%	11,19%	19,45%	11,40%	4,67%	11,97%	

### ➤ Répartition en fonction du statut résidentiel des ménages

Elément fondamental : le statut résidentiel des ménages lors de leur entretien avec des travailleurs (ou bénévoles) des AIPL.

Sur la base des données communiquées, environ 1 ménage sur 2 est locataire dans le secteur privé (47,5%). Dans certaines AIPL (13 au total), le taux dépasse nettement 50 et atteint même des chiffres de l'ordre de 70, 80 voire 90% et 100%.

Le deuxième groupe ce sont les locataires de logements sociaux et/ou subventionnés : leur pourcentage sectoriel moyen est de 27% , variant de 0 (Abbeyfield) à 100% (Compagnons dépanneurs). Il excède 70% dans 6 AIPL.

Le taux de personnes sans abri ou hébergées par un tiers dépasse, en moyenne sectorielle, 10%. Il est évidemment particulièrement élevé dans quelques associations qui centrent leurs missions autour de cette problématique , en particulier:

- \* CEMO ;
- \* CONVIVIUM ;
- \* LAMA ;
- \* L'autre lieu.

Enfin, quelques AIPL ont davantage de contacts avec des propriétaires du fait même de leur objet social ; c'est le cas surtout de 1 TOIT 2 AGES et de ABBEYFIELD.



	Sans abri yc hébergé par 1 tiers	Loc.log.social et subv.	Loc.log.privé	Propriétaire	Autres	
1 Toit 2 Ages	0%	16%	42%	40%	0%	98%
Abbeyfield Belgium	0%	0%	70%	30%	0%	100%
Association des Locataires de Molenbeek et Koekelberg	8%	16%	75%	1%	0	100%
Buurthuis Bonnevie	0,70%	26,90%	65,03%	0,70%	4,20%	98%
CAFA	0,90%	7,19%	80,36%	9,75%	1,80%	100%
Cap Habitat	0%	0%	100%	0%	0%	100%
CÉMO	80%	5%	15%	0%	0%	100%
Centrum Ambulante Diensten - Deelwerking De Boei	25%	75%	0%	0%	0%	100%
Ciré	2%	20%	78%	0%	0%	100%
Comité de la Samaritaine	15%	80%	5%	0%	0%	100%
Compagnons Dépanneurs	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Convivence	0%	0,06%	99,94%	0	0	100%
Convivium	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Fami-Home	0%	70%	30%	0%	0%	100%
Fédération Bruxelloise des Unions de Locataires	5%	30%	20%	10%	35%	100%
Habitat & Participation	0,50%	35%	55%	10%		101%
Habitat et Humanisme	0%	14,6 %	85,4 %	0%	0%	100%
Habiter Bruxelles	44%	0%	0%	2%	0	46%
Infirmiers de rue	2%	98%	0%	0%	0%	100%
La Rue	1,10%	42,50%	54,75%	1,10%	0,55%	100%
L'Autre Lieu	60%	20%	15%	5%	0%	100%
Le Cairn	16%	8%	72%	0%	4%	100%
Le Projet Lama	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Loyers Négociés	9%	10%	75%	6%	0%	100%
Maison de Quartier Saint Antoine	11,57%	16,53%	60,33%	3,31%	8,26%	100%
Plateforme Logement Etudiant	0%	0%	65%	35%	0%	100%
Source						0%
Syndicat des Locataires de Logements Sociaux	0%	16%	84%	0%	0%	100%
Une Maison en plus						0%
Union des Locataires d'Anderlecht / Cureghem	2%	64%	32%	0%	2%	100%
Union des Locataires de Saint-Gilles	5%	25%	70%	0%	0%	100%
Union des Locataires Marollienne	5%	25%	65%	2%	3%	100%
Union des Locataires Quartier Nord	0,43 %	23,44 %	75,79 %	0,34 %	0	100%
moyenne	11,57%	26,89%	47,45%	4,47%	1,72%	
écart-type	25,04%	33,66%	35,21%	9,83%	7,14%	

➤ Répartition en fonction de la /des raisons majeure(s) de la précarité des personnes accompagnées

Eu égard à leur mission générale fondatrice, les AIPL sont évidemment concernées par l'accès au logement des personnes précarisées et fragilisées.

Ces personnes sont cependant fréquemment confrontées à des problèmes multiples qui sont autant de freins dans leur processus résidentiel.

Il a donc été demandé aux AIPL d'évaluer le pourcentage des personnes rencontrées en entretien confrontées à différentes sources de précarité.

Les moyennes observées sont les suivantes :

- 1. Précarité socio-économique : 52%
- 2. Logement actuel non adapté à la taille et à la composition du ménage : 20%
- 3. Qualité médiocre du logement : 17%
- 4. Problème de santé mentale : 13%
- 5. Assuétudes : 10%
- 6. Age et vieillissement : 9%
- 7. Violences intra-familiales : 7%
- 8. Problèmes de santé physique : 6%
- 9. Détenus et ex.détenus : 6%
- 10. Situation de handicap : 4%
- 11. Personnes primo-arrivantes et/ou réfugiées : 4%.



Le tableau par AIPL met particulièrement bien en lumière le fait que certaines associations se consacrent (quasi) exclusivement à certains types de difficultés ; c'est le cas, entre autres, de :

- Projet LAMA (assuétudes et violences)
- Convivium et Buurthuis Bonnevie (primo arrivants et réfugiés)
- Abbeyfield (personnes vieillissantes)
- Centrum Ambulante Diensten et Cap Habitat (personnes en situation de handicap)

	Précarité socio-économique	Qualité médiocre du logement actuel	Logement actuel non adapté à la taille et composition du ménage	Problèmes de santé physique	Problèmes de santé mentale	Situation de handicap	Age et vieillissement	Assuétudes	Violences intra familiales	Primo-arrivants, réfugiés	Détenus
1 Toit 2 Ages											
Abbeyfield Belgium	0%	0%	20%	0%	0%	0%	80%	0%	0%	0%	0%
Association des Locataires de Molenbeek et Koelberg	90%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Buurthuis Bonnevie	100%	80%	60%	10%	20%	3%	2%	5%	10%	85%	0
CAFA	65%	90%	42%	15%	20%	5%	10%	15%	10%	15%	5%
Cap Habitat	0%	0%	0%	0%	30%	100%	30%	0%	0%	0%	0%
CEMO	100%	90%	5%	10%	10%	5%	0%	15%	15%	15%	5%
Centrum Ambulante Diensten - Deelwerking De Boei	100%	0%	10%	35%	90%	100%	0%	25%	0%	0%	0%
Ciré	40%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%
Comité de la Samaritaine	100%	20%	15%	5%	15%	1%	40%	1%	1%	1%	1%
Compagnons Dépanneurs	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Convivence											
Convivium	100%	0%	100%				0%	0%	0%	100%	0%
Fami-Home	60%	6%	7%	20%	17%	10%	2%	11%	13%	19%	0%
Fédération Bruxelloise des Unions de Locataires	35%	10%	10%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	5%
Habitat & Participation											
Habitat et Humanisme	44 %	27 %	49 %	5 %	0%	5 %	0%	0%	0%	0%	0%
Habitier Bruxelles											
Infirmiers de rue											
La Rue	32,91%	50,63%	10,13%	6,33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
L'Autre Lieu	10%	10%	5%	5%	20%	10%	10%	10%	10%	5%	5%
Le Cairn	99%	40%	70%	50%	20%	45%	30%	0%	5%	20%	1%
Le Projet Lama	100%	0%	0%	0%	80%	0%	0%	100%	100%	0%	80%
Loyers Négociés	90%	75%	21%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Maison de Quartier Saint Antoine	46,28%	9,92%	17,36%	0,83%	0,83%	2,48%	6,61%	0,83%	3,31%	11,57%	0,00%
Plateforme Logement Etudiant	25%	10%	0%	0%	0%	0%	15%	0%	0%	0%	0%
Source	0%	0%	0%	8%	54%	0%	0%	47%	3%	0%	34%
Syndicat des Locataires de Logements Sociaux											
Une Maison en plus											
Union des Locataires d'Anderlecht / Cureghem	62%	4%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Union des Locataires de Saint-Gilles	60%	30%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Union des Locataires Marollienne	90%	70%	70%	50%	30%	10%	20%	10%	5%	40%	5%
Union des Locataires Quartier Nord	77,26 %	68,95 %	54,21 %	20,22 %	14,45 %	1,5 %	1,5 %	0,25 %	0,38 %	46,21 %	0,08 %
moyenne	52,13%	17,15%	19,63%	6,43%	13,29%	4,44%	9,35%	9,68%	7,10%	3,68%	6,00%
écart-type	39,62%	24,39%	28,43%	12,69%	22,40%	11,36%	19,97%	24,58%	22,24%	6,89%	18,51%

### 2.3.1.3. L'accompagnement actif dans la recherche d'un logement adapté

Compte tenu du classement susmentionné, on comprend aisément que l'accompagnement des personnes à la recherche d'un logement constitue une mission prioritaire pour nombre d'AIPL.

Sur la base des résultats de l'enquête, on observe que c'est, en effet, le cas pour **18 AIPL** (42% du total des répondants).

- En 2019, le nombre de candidats suivis est **d'environ 4000** (soit en moyenne, 236/AIPL<sup>13</sup>).
- Le nombre de démarches abouties est de **l'ordre 860** (soit, en moyenne, 54 par AIPL). Il importe de souligner qu'il est fréquent que les associations ne soient pas tenues au courant du résultat des démarches menées par les ménages qui se sont adressés à elles.

Les approches et démarches mises en œuvre diffèrent sensiblement en fonction des publics accompagnés. Les publics particulièrement précarisés, fragilisés ou éloignés des acteurs publics du logement requièrent une attention très spécifique.

La plupart du temps, l'accompagnement porte sur :

- la mise à disposition des informations sur toutes les pistes de (re)logement possibles en RBC (propriétaires publics),

<sup>13</sup> Sachant qu'une des associations répondantes n'est pas en mesure de disposer de données statistiques



- la mise à disposition des formulaires et l'aide aux démarches à entreprendre (candidatures, renouvellement, ...),
- au besoin le support à l'ouverture de certains droits (droits sociaux, allocation loyer...),
- la recherche dans le secteur privé (en ce compris outils de recherche).

Dans certains cas, c'est à travers certaines lignes de services propres (ex. groupe d'épargne collective) que la recherche d'un logement est activée.

#### **2.3.1.4. Le soutien résidentiel préventif et l'accompagnement psycho-social des personnes fragilisées**

L'accompagnement proposé aux bénéficiaires prend des formes multiples. C'est évidemment une des caractéristiques majeures du secteur.

Une des formes de cet accompagnement que l'on peut qualifier d'étroit porte sur le soutien apporté à des personnes fragilisées dans leur parcours résidentiel et en particulier dans leur prise en charge du logement.

Quantitativement, les activités peuvent être synthétisées comme suit :

- 17 AIPL directement impliquées (soit 40% des AIPL),
- environ 1273 personnes accompagnées<sup>14</sup> (soit, en moyenne, 80 personnes par AIPL).

Qualitativement, elles se déclinent principalement comme suit :

- accompagnement psycho-social sur mesure et guidance psycho-social à domicile ;
- accompagnement individuel à l'autonomie<sup>15</sup> ;
- orientation vers les services d'aide médicale (notamment pour les personnes souffrant d'assuétudes) ;
- accompagnement social de ménages hébergés dans le cadre de partenariats conclus avec des opérateurs de logement (AIS en particulier) ;
- accompagnement de publics fragilisés (réfugiés, personnes séniors, personnes invalides et plus généralement personnes en situation de handicap...) dans les diverses démarches à mener (candidatures à un logement social ou public, visites sur place, échanges avec les administrations, fournisseurs d'énergie etc..) ;
- recherche de formules de relogement pour les personnes habitant des biens insalubres ou ayant perdu brusquement leur logement => logements de transit, logements d'urgence.

#### **2.3.1.5. Les lignes de services individuelles spécifiques**

Les rapports annuels ont permis de constater que diverses AIPL ont développé aussi ce que nous avons appelé des lignes de services individuelles spécifiques.

A travers le questionnaire d'enquête, nous sommes en mesure de déterminer combien d'AIPL proposent des services de ce type et quelle en est l'ampleur relative. Le tableau ci-dessous synthétise les résultats obtenus ; il met en lumière le fait que près d'une AIPL sur 3 voire 1 AIPL sur 2 intervient

<sup>14</sup> 1 AIPL n'ayant pas été en mesure de faire état de statistiques

<sup>15</sup> Entretien correct du logement, optimisation des revenus accessibles, suivi des obligations financières (ex. programmation des ordres permanents), échanges avec les tiers (ex. courriers),



aux côtés des ménages afin de faciliter leurs démarches et/ou de valider des montants à payer (loyers, charges) ou encore dans le cadre de démarches en justice.

C'est une **fonction de conseil** que l'AIPL exerce dans ces cas, conseil de nature évidemment différente : technique, administrative, juridique.

Nature	Nbre AIPL	Nbre cas	Commentaires éventuels
Visite voire expertise de biens	26	1734 <sup>16</sup>	Visites souvent effectuées avec des spécialistes (architectes, conseillers techniques...) ; elles sont souvent réalisées sur demande ou pour certains ménages en difficulté ; dans certains cas, elles peuvent s'effectuer pour des candidats propriétaires.
Accompagnement à l'état des lieux	21	691 <sup>17</sup>	Fréquemment sur demande ou pour certains ménages en difficulté
Analyse du montant du loyer demandé – accompagnement à la négociation	16	933 <sup>18</sup>	Vérification des indexations, analyse de la compatibilité de la charge par rapport aux ressources du candidat locataire
Analyse des charges et décomptes	23	920 <sup>19</sup>	Le plus souvent en cas de conflit entre les parties
Plaintes et accompagnement en justice	18	334 <sup>20</sup>	Les modalités varient selon les AIPL : aide à la rédaction des requêtes, recours à des avocats externes, réorientation vers un service d'aide juridique...

## 2.3.2. LES ACTIVITÉS COLLECTIVES

### 2.3.2.1. Informer via des supports

Les supports écrits et électroniques constituent une des voies utilisées par les AIPL pour diffuser des informations tant vers le grand public qu'à l'attention de leurs bénéficiaires ou même d'autres acteurs du logement.

L'intérêt de tels supports repose sur une actualisation régulière, l'intégration de modifications et de compléments d'informations, le développement de nouvelles thématiques et le caractère très didactique.

Les AIPL ont donc été interrogées sur les « nouveautés réalisées en 2019 ou en 2020. Au total, 27 AIPL en font état d'initiatives concernant :

<sup>16</sup> 3 AIPL n'ayant pas été en mesure de donner des statistiques

<sup>17</sup> 2 AIPL n'ayant pas été en mesure de donner des statistiques

<sup>18</sup> 4 AIPL n'ayant pas été en mesure de donner des statistiques

<sup>19</sup> 4 AIPL n'ayant pas été en mesure de donner des statistiques

<sup>20</sup> 3 AIPL n'ayant pas été en mesure de donner des statistiques



Nature du support (fiches, vidéos, internet...)	Thématiques « originales »	Nbre d'AIPL
Site internet (NV site ou actualisation)	.....	10
Publications sur les réseaux sociaux ; chaîne Youtube ; blog	.....	10
Vidéo(s) – Capsules vidéos	<ul style="list-style-type: none"><li>- La cohabitation</li><li>- L'habitat groupé intergénérationnel</li><li>- Présentation de projets</li></ul>	5
Brochure(s) – Fiches et flyers - Dépliants	<ul style="list-style-type: none"><li>- Astuces « Confinement »</li><li>- Conseils pour acquérir un logement</li><li>- Logement en cave</li><li>- Kit logement</li><li>- Guide d'informations pour les propriétaires de logements inoccupés</li><li>- La sélection de candidats dans un habitat groupé</li><li>- La mise en place d'un accompagnement du collectif</li><li>- L'allocation de relogement</li><li>- Un logement à tout prix</li><li>- Mon loyer est-il raisonnable ?</li><li>- Aides au logement en RBC</li><li>- Réduction du PI</li></ul>	11
Ouvrage	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le Livre Noir du logement en RBC</li></ul>	1
Newsletter périodique	-	4
Affiches	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consignes (pour les personnes sans abri)</li></ul>	1
Autres supports	<ul style="list-style-type: none"><li>- Woonproject in de Frankrijkstraat (Sint Gillis) (photomontage)</li><li>- Podcast over woonproject Solidair Mobiel Wonen (radio)</li><li>-</li></ul>	1

### 2.3.2.2. Informer, sensibiliser, former dans le cadre d'activités collectives

Nombre d'AIPL apportent également conseils et expertise à travers des activités collectives :

- pour certaines d'entre elles (environ 60%), il s'agit de sessions d'informations (en ce compris pour présenter leurs activités et leurs projets) mais aussi de journées d'études, de colloques... ;
- 24 AIPL ont organisé au minimum une formation à l'attention de publics plus ou moins étendus ;
- 23 associations se sont chargées de mettre sur pied au moins une animation (en ce compris pour des jeunes et des enfants vivant dans un quartier ou des blocs d'immeubles), des échanges interpersonnels, ...

Le tableau de synthèse ci-dessous reprend :

- le nombre d'AIPL ayant organisé 1, 2 ou 3 activités collectives (séances d'information, formation, animations de groupe) ;
- le nombre total estimé de sessions (pour chacune des activités)<sup>21</sup> ;

<sup>21</sup> Quand une séance d'information sur tel ou tel thème est répétée tous les mois, nous avons compté 12 séances



- le nombre moyen de sessions ou séances par AIPL ;
- le nombre total estimé de participants ;
- le nombre moyen de participants par activité et par séance.

**SEANCES d'INFORMATION, colloques, journées ORGANISEES PAR DES AIPL**

nombre d'AIPL ayant organisé des formations

Session 1	Session 2	Session 3
26	17	11
60,5%	39,5%	25,6%
174	84	140
6,69	4,94	12,73
5266	1978	1579
30,26	23,55	11,28

nombre de séances total  
en moyenne par AIPL  
nombre de participants  
en moyenne/séance

**FORMATIONS ORGANISEES PAR DES AIPL**

nombre d'AIPL ayant organisé des formations

Formation 1	Formation 2	Formation 3
24	14	11
55,8%	32,6%	25,6%
293	74	57
12,21	5,29	5,18
2612	647	407
8,91	8,74	7,14

nombre de séances total  
en moyenne par AIPL  
nombre de participants  
en moyenne/séance

**ANIMATIONS ORGANISEES PAR DES AIPL**

nombre d'AIPL ayant organisé des animations, échanges, sessions

Animation 1	Animation 2	Animation 3
23	18	12
53,5%	41,9%	27,9%
418,00	259	191
18,17	14,39	15,92
2711	1045	1583
6,49	4,03	8,29

nombre de séances total  
en moyenne par AIPL  
nombre de participants  
en moyenne/séance

Si l'on s'en réfère aux chiffres communiqués, le nombre total de personnes concernées par ce type d'activités est considérable : en prenant en compte les 3 principales initiatives des AIPL, on arriverait à un total de :

- environ 8800 participants à des séances d'information, colloques, congrès, journées... (en moyenne 22 par séance);
- environ 3670 participants à des formations ou cycles de formation (en moyenne 8,6 par séance de formation);
- environ 5300 participants à des animations diverses (en 6,15 par animation).

Il s'entend qu'il ne s'agit pas nécessairement de personnes différentes (notamment pour ceux qui assistent à des cycles de formation, à des animations de groupe...mais aussi parce qu'une même personne peut assister à diverses activités proposées).

Quant aux thèmes, ils peuvent:

- \* être dédiés à l'activité spécifique de l'AIPL (ex. Abbeyfield) ;
- \* ou, au contraire, très génériques (ex. le bail, le bail étudiant, les droits et devoirs des parties, les droits des patients, les économies d'énergie...);
- \* viser des questions pointues (ex. la financiarisation du logement, la question du genre dans l'accompagnement social...);
- \* ou des éléments concrets (ex. les allocations logement, les aides financières de la RBC, les services du Fonds du Logement, ...);
- \* concerner un public potentiellement large (yc les responsables publics);



- \* ou, au contraire, un public très précis (ex. les habitants de tel quartier ou de tel immeuble ou bloc d'immeubles, les membres d'un groupe d'épargne solidaire, les membres d'un projet de CLT, ...).

Autrement dit, il s'agit d'un panel large, visant des objectifs multiples, rencontrant des publics restreints dans certains cas, importants dans d'autres. A première vue, il paraît relativement peu structuré à l'échelle sectorielle, tout comme la création de certains supports informationnels.

### 2.3.2.3. Mener un travail social collectif

**18 AIPL** œuvrent dans les quartiers, les blocs d'immeubles ...à travers des projets dits collectifs.

Ces derniers sont de portée et de nature fort différente. Relevons parmi les initiatives mises en lumière par les répondants :

- Projet de cohésion sociale en lien avec des locataires sociaux,
- Accompagnement social communautaire de divers habitats solidaires et/ou intergénérationnels – au sein d'hébergements collectifs
- Organisation d'ateliers participatifs ou de cafés rencontres
- Organisation de campagnes informationnelles au sein d'un quartier (notamment par voie d'affichages)
- Facilitation de la cohabitation entre divers publics (ex. locataires sociaux et migrants).

Des recouvrements sont observés entre les activités citées dans les activités collectives générales et celles-ci.

## 2.3.3. LES ACTIVITÉS D'INTERMÉDIATION

### 2.3.3.1. L'intermédiation directe

Sur la base des réponses enregistrées, il apparaît que **20 AIPL** sur 43 déclarent opérer de l'intermédiation directe.

Le nombre de candidats locataires accompagnés en 2019 s'est élevé à 2141, soit en moyenne 113 ménages par AIPL<sup>22</sup>. Les valeurs extrêmes sont les suivantes : min : 1 (Habitat et participation) et 2 (Convivence) – max : 694 (Convivium)

937 accords ont été conclus, soit en moyenne 49 par AIPL. Autour de cette moyenne, les valeurs varient de 1 (Habitat et Participation ; Convivence ; Cap Habitat) – et 312 (1Toit 2 âges)<sup>23</sup>.

- ⇒ Le pourcentage de « conclusion » atteint donc, en moyenne, 44% mais il présente – une fois encore – de très grands écarts (de 10% à 100%).

### 2.3.3.2. La création et mise à disposition de plateformes électroniques

**9 AIPL** favorisent le « matching » entre candidats locataires et propriétaires via une plateforme électronique d'échanges.

Ce type de support concerne les associations suivantes :

<sup>22</sup> Une d'entre elles n'ayant pas communiqué de chiffres

<sup>23</sup> 304 dans le chef de Convivium



Buurthuis Bonnevie
CAFA
Convivium
Habitat & Participation
Maison de Quartier Saint Antoine
Plateforme Logement Etudiant
Source
Union des Locataires de Saint-Gilles
Union des Locataires Quartier Nord

5 d'entre elles ont été, en sus, en mesure de fournir les chiffres quant

- au nombre<sup>24</sup> de candidats inscrits au 30 juin 2020 (2176 au total soit, en moyenne, **435** par AIPL) ;
- au nombre de logements proposés<sup>25</sup> – toujours au 30 juin dernier - (2222 au total soit, en moyenne, **444** par AIPL) ;
- au nombre estimé de consultations et de recherches depuis le début (environ **800** en moyenne par AIPL).

On peut s'étonner du fait que les autres associations ne soient pas en mesure de fournir des statistiques (même à une autre date).

### 2.3.3.3. La médiation

**Quelque 27 AIPL** déclarent effectuer des médiations dans le cadre de leurs activités quotidiennes. Pour certaines d'entre elles, il s'agit d'une mission de base, pour d'autres, un service qui découle davantage de leur mission de base (ex. 1 Toit 2 âges – médiation en cas de mésentente entre les parties).

25 AIPL ont été en mesure d'estimer le nombre de demandes de médiation reçues en 2019, lesquelles aboutissent à un chiffre consolidé de **2.262** (soit en moyenne 90 par AIPL).

- 20% des associations ont traité un nombre très restreint de cas (moins de 10).
- 16% d'entre elles en ont reçu plus d'une centaine (le max étant de 1187 dans le chef de l'Union des locataires de Saint Gilles).
- Pour les autres (soit la majorité), le chiffre s'échelonne entre 10 et 100.

Le taux de médiations abouties en 2019 est de l'ordre de **58%** ; ce pourcentage a été établi sur la base des statistiques communiquées par les AIPL en mesure de donner des chiffres tant pour le nombre de requêtes introduites (819) que pour le nombre de médiations conclues (472). Il convient de souligner le caractère partiel des données exploitables.

Quant aux sujets les plus fréquemment mis en exergue, ils ont trait :

- des conflits entre propriétaires et locataires, le plus souvent du fait de l'état du logement (salubrité, conformité...), des rénovations ou interventions à charge des propriétaires, des dégâts locatifs, de l'indexation des loyers ou encore d'occupation inadéquate des biens;
- des problèmes relationnels (conflits de voisinage, conflits entre habitants, problèmes de colocation) ;
- aux arriérés locatifs et demandes d'étalement des paiements ;
- aux consommations énergétiques, décomptes de charges et refacturations;

<sup>24</sup> OU au nombre estimé (cfr. PLE)

<sup>25</sup> OU au nombre estimé (cfr. PLE)



- aux états de lieu de sortie et garanties locatives ;
- aux résiliations de bail et aux préavis.

### 2.3.4. LES AIPL ET LA MISE À DISPOSITION DE LOGEMENTS ET/OU D'HÉBERGEMENTS

Sur la base des informations préalables collectées à travers les rapports annuels des AIPL, nous avons identifié trois modalités de mise à disposition potentielle d'une solution de logement :

- Les logements individuels,
- Les hébergements collectifs
- Et les occupations temporaires de biens immobiliers.

Les AIPL ont donc été interrogées sur ces trois catégories, l'objectif étant de **quantifier** l'offre théorique et d'évaluer le pourcentage d'associations actives en ce domaine.

#### 2.3.4.1. Les logements individuels

Le tableau ci-dessous permet de constater qu'au 30 juin 2020, quelque **875 logements** étaient « proposés à la location » par le biais des AIPL. Il s'agit évidemment d'un chiffre qui demeure faible au regard des besoins recensés à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale et il l'est d'autant plus qu'un nombre important d'entre eux sont déjà recensés dans le patrimoine des logements gérés par des organismes de logement publics ou subventionnés par les Pouvoirs Publics (AIS, SISP, Fonds du Logement, Pouvoirs locaux).

Le lecteur observera, par ailleurs, aisément que le chiffre diffère du total obtenu dans le cadre du relevé des ressources immobilières à disposition des associations (585) ; en fait, les écarts sont imputables aux logements pour lesquels l'AIPL joue un rôle d'intermédiation MAIS n'en est pas propriétaire, ni locataire ni même bénéficiaire direct même si c'est à titre gracieux. « 1 Toit 2 Ages » est particulièrement concerné par des contrats de ce type et fait état de **250 contrats** à la mi 2020.

Les logements sont majoritairement de petite taille avec 46% de studios et assimilés (chambres/kots) et 25% de 1 chambre. On ne compte que 14% de 2 chambres et 7% de 3 chambres.

Le taux d'inoccupation signalé est de 6%.

Logements <u>individuels</u> – parc au 30 JUIN 2020	Nombre de logements propriétés de l'association	Nombre de logements mis à disposition de l'association par un tiers <sup>26</sup>	Nombre de logements gérés en partenariat avec un tiers <sup>27</sup>	TOTAL
Studio	14	227	165	406
1 chambre	19	43	156	218
2 chambres	4	25	95	124
3 chambres	5	10	48	63
4 chambres et +	4	14	46	64

<sup>26</sup> Ex. CPAS, commune(s), SISP...

<sup>27</sup> Ex. avec une AIS, avec le Fonds du Logement de la Région de Bruxelles Capitale, avec une autre association...



TOTAL	46	319	510	875
Dont log.inoccupés	7	2	45	54
	15%	1%	9%	6%

Il est également intéressant de constater (cfr. Tableau ci-dessous)

- la prépondérance des petits logements prévaut quelles que soient les modalités de « mise à disposition » des logements ;
- les AIPL demeurent très minoritaires à être propriétaires de logements (4 cas pour des studios et 2 cas pour les autres types de logement) ;
- mais agissent essentiellement dans le cadre de partenariats de gestion : aujourd’hui, près d’un tiers d’entre elles s’appuient sur ce mécanisme pour proposer en location des studios et des logements 1 chambre et 20 à 25% d’entre elles sont également en mesure de proposer des biens à 2, 3 ou 4 chambres.

Studios	Nbre AIPL concernées	en %
détenus en propriété	4	9,3%
mis à disposition	5	11,6%
gérés en partenariat	14	32,6%
1 chambre		
détenus en propriété	2	4,7%
mis à disposition	6	14,0%
gérés en partenariat	14	32,6%
2 chambres		
détenus en propriété	1	2,3%
mis à disposition	3	7,0%
gérés en partenariat	12	27,9%
3 chambres		
détenus en propriété	2	4,7%
mis à disposition	2	4,7%
gérés en partenariat	10	23,3%
4 chambres et plus		
détenus en propriété	2	4,7%
mis à disposition	4	9,3%
gérés en partenariat	9	20,9%

#### 2.3.4.2. Les hébergements collectifs

L’hébergement collectif est, comme constaté dans l’état des lieux, moins répondu que la mise à disposition de logements individuels. Toutes modalités confondues, **11 AIPL** ont développé des services de ce type.

Le nombre d’AIPL en disposant en propre est très restreint (3) ; la plupart du temps, soit elles peuvent proposer des places dans des bâtiments mis à disposition par des tiers ou gérés en partenariat avec d’autres opérateurs.

Au total, on compte 43 immeubles dont:

- 5 maisons d’accueil,
- 1 centre de jour,
- 1 centre de nuit,
- 22 immeubles de cohabitation,
- 4 hébergements « hôteliers »,
- 10 hébergements d’autre type.



	Nbre AIPL concernées	en %	Nbre d'immeubles
<b>Maisons d'accueil</b>			
détenus en propriété	1	2,3%	2
mis à disposition	2	4,7%	3
gérés en partenariat	0	0,0%	0
<b>Centres de jours</b>			
détenus en propriété	1	2,3%	1
mis à disposition	0	0,0%	0
gérés en partenariat	0	0,0%	0
<b>Centres de nuit</b>			
détenus en propriété	0	0,0%	0
mis à disposition	1	2,3%	1
gérés en partenariat	0	0,0%	0
<b>Immeubles de cohabitation</b>			
détenus en propriété	0	0,0%	0
mis à disposition	4	9,3%	11
gérés en partenariat	3	7,0%	11
<b>Secteur hôtelier</b>			
détenus en propriété	0	0,0%	0
mis à disposition	1	2,3%	4
gérés en partenariat	0	0,0%	0
<b>Autres</b>			
détenus en propriété	1	2,3%	1
mis à disposition	2	4,7%	7
gérés en partenariat	2	4,7%	2
<b>TOTAL</b>			
détenus en propriété			4
mis à disposition			26
gérés en partenariat			13
			43

#### 2.3.4.3. Les occupations temporaires conventionnées

Au 30 juin dernier, 12 AIPL (soit 28% du total) contribuaient à faciliter ce type d'hébergement.

**47 logements<sup>28</sup> sont concernés et 151 ménages en bénéficient<sup>29</sup> :** 204 adultes et 62 enfants (la taille des ménages étant de 1,76 personne).

Les capacités moyennes par immeuble s'avèrent donc relativement limitées : seul un immeuble fait exception avec 39 ménages hébergés.

#### 2.3.4.4. Les projets et perspectives

Les AIPL ont également été interrogées sur leurs projets en matière immobilière afin de tenter d'évaluer les perspectives en la matière.

Sur la base du recensement opéré, il s'avère que **18 associations** ont des projets de ce type tandis que 25 n'en font pas état ; ces derniers concernent :

- très majoritairement des logements individuels : au total, on en compte 269 dans le cadre de 28 projets
  - \* dont 2 projets de logements intergénérationnels
  - \* dont 4 projets de maison « Abbeyfield »
  - \* 1 projet de 5 logements de transit

<sup>28</sup> Soit un peu moins de 4 immeubles par AIPL impliquée

<sup>29</sup> Soit, en moyenne, 3,2 ménages par immeuble



- 5 hébergements collectifs :
  - \* dont 1 projet d'habitat solidaire
- 2 cas d'hébergements « alternatifs » : 3 tiny houses ; 8 unités d'habitat solidaire mobile et 8 « Woonboxes »
- 4 projets d'occupation temporaire de biens immobiliers : lesquels portent sur 2 bâtiments, 7 maisons et 12 autres unités de logement.

Les AIPL qui sont engagées dans ce type d'activités expriment **une volonté claire d'accroître leur parc et leur potentiel d'accueil.**

Dans la très grande majorité des cas, les projets sont montés en partenariat avec des entités tierces :

- AIS<sup>30</sup> ;
- SISP ;
- Pouvoirs locaux (communes et CPAS° ;
- autre(s) associations.

⇒ **le souhait manifeste est d'associer à la fois les compétences et les expertises mais également les ressources dont disposent les participants** (ex. patrimoine bâti ou non bâti, accès à des financements) **pour apporter une réponse intégrée à la problématique « logements » des publics cibles privilégiés ;**

⇒ **dans les évaluations quant à l'accroissement du nombre de logements publics, sociaux et/ou destinés à des ménages précarisés, il convient d'être attentif au risque de « double comptage ».**

### 2.3.5. LES ACTIVITÉS LIÉES À L'AMÉLIORATION DE L'HABITABILITÉ, DE LA QUALITÉ, DU CONFORT OU ENCORE À L'ACCÈS À CES LOGEMENTS VIA L'AIDE AU DÉMÉNAGEMENT

#### 2.3.5.1. *L'entretien courant des logements (réparations courantes, petits entretiens)*

Environ 1 AIPL sur 3 effectue des interventions techniques dans les logements mis à disposition. Dans certains cas, ces interventions sont effectuées directement par l' AIS avec laquelle une convention de collaboration a été conclue (et non par l'AIPL).

Pour 2019, les entretiens sollicités par des **locataires** ont concerné :

Nombre d'AIPL concernées par des demandes d'intervention	15
Nombre de demandes d'interventions estimées	2490
Nombre d'AIPL ayant effectué des interventions	13
Nombre d'interventions opérées	1934
- Dont principal opérateur (Compagnons dépanneurs)	800
Nombre d'AIPL ayant procédé à des facturations de prestations <sup>31</sup>	8
Montant total estimé	37.917

<sup>30</sup> dans certains cas en collaboration avec un promoteur immobilier privé

<sup>31</sup> Dans les autres cas, le service étant totalement gratuit



Quelques interventions ont aussi été demandées par des **propriétaires** :

Nombre d'AIPL concernées par des demandes d'intervention	3
Nombre de demandes d'interventions estimées	108
Nombre d'AIPL ayant effectué des interventions	3
Nombre d'interventions opérées	90
- Dont principal opérateur (Buurthuis bonne vie)	70
Nombre d'AIPL ayant procédé à des facturations de prestations <sup>32</sup>	8
Montant total estimé	26.360

### 2.3.5.2. L'aide au déménagement

A ce jour, aucune AIPL ne propose un service de ce type à des propriétaires.

A contrario, elles sont **7**<sup>33</sup> à le faire au profit de locataires mais le nombre de bénéficiaires varie très considérablement d'une AIPL à l'autre (en 2019 : d'1 cas à quelques dizaines de cas).

Nombre d'AIPL concernées par des demandes d'intervention	9
Nombre de demandes d'interventions estimées	191
Nombre d'AIPL ayant effectué des interventions	7
Nombre d'interventions opérées	90
- Dont principal opérateur (Compagnons dépanneurs)	54
Nombre d'AIPL ayant procédé à des facturations de prestations <sup>34</sup>	3
Montant total estimé	6.800 €

### 2.3.6. LA CONSTITUTION DE FONDS DE GARANTIES LOCATIVES

**4 AIPL** ont développé, à ce jour, cette ligne de services laquelle concernait, au total, 1017 locataires au terme du 1<sup>er</sup> semestre 2020 (dont 68 nouveaux bénéficiaires).

C'est au sein du CIRE que cette activité est manifestement la plus conséquente comme en fait état la synthèse établie au départ des données communiquées. Le montant moyen par contributeur y est également important (près de 920 €).

	Nbre total	NV bénéficiaires	Montants totaux collectés	En moyenne/bénéficiaire
Au 30/06/2020				
Ciré	762	4	700.000	918,64
Convivence	21	4	18	0,84
Convivium	225	59	47.592	211,52
Fami-Home	9	1	7.683	853,67

### 2.3.7. L'ACCOMPAGNEMENT DE CANDIDATS PROPRIÉTAIRES

<sup>32</sup> Dans les autres cas, le service étant totalement gratuit

<sup>33</sup> 2 autres AIPL ayant été sollicitées en 2019 mais sans être en mesure d'y donner suite

<sup>34</sup> Dans les autres cas, le service étant totalement gratuit



Différentes mesures peuvent être proposées afin d'accompagner des ménages qui souhaitent accéder à la propriété.

Un certain nombre d'entre elles sont actuellement proposées par des AIPL.

### 2.3.7.1. Les groupes d'épargne collective et/ou solidaire

5 AIPL animent et gèrent des groupes d'épargne collective.

3 d'entre elles ont communiqué quelques données y relatives :

Des groupes d'épargne collective solidaire ?	Nombre total de ménages membres du groupe au 30 JUIN 2020	Nombre de nouveaux membres inscrits en 2020	Montants totaux collectés
Groupe 1	28	4	19.200 €
Groupe 2 – achat et post-achat	15	0	10.640 € (au 30/04)
Groupe 3 – préparatoire/action	26	19	10.569 € (au 30/10)
Groupe 4 (CLTB – Arc en ciel)	26	6	Environ 100.000 €
Groupe 5	23	?	?

Il est intéressant de mettre en lumière la « nouvelle » formule du projet GECS portée par le CIRE : continue et adaptée au rythme des ménages, elle se déroule en quatre phases : l'information, la préparation, l'action et le post-achat.

La phase d'information s'étale tout au long de l'année ainsi que les entretiens individuels. Ces derniers débouchent, pour les ménages qui le souhaitent, dans une épargne individuelle adaptée à leur situation économique et qui leur permet de se tester en se mettant dans une situation similaire à celle qu'ils auront s'ils deviennent propriétaires. C'est lors de la phase d'action qu'ils font une épargne collective.

Ce parcours, de l'information jusqu'à l'acquisition d'un logement, dure environ 2 ans pour un ménage. Les phases préparatoire et d'action comportent des séances de formation sur l'acquisition. Les ménages sont accompagnés de manière collective et individuelle ; pendant la phase d'action, ils reçoivent un accompagnement individuel renforcé.

### 2.3.7.2. L'accompagnement individualisé

L'accompagnement individuel direct a concerné, en 2019,

- 210 nouveaux ménages ;
- 188 ménages dont le projet est antérieur à 2019 ;
- 69 ménages dans leur parcours post-achat<sup>35</sup> ;
- Soit, au total, 467 ménages.

<sup>35</sup> Réalisation de travaux, déménagement et emménagement, raccordements...



Il constitue un service proposé dans 13 AIPL ; ce sont donc, en moyenne, 16 ménages qui ont été informés sur les modalités bénéficiant de supports publics, conseillés et suivis au cours de l'année.

Les principaux opérateurs avec lesquels ces actions sont menées sont :

- le CLTB (6 AIPL) ;
- le Fonds du Logement (vers lesquels les ménages sont orientés pour l'obtention de prêts hypothécaires et/ou dans le cadre des programmes de construction de logements destinés à la vente) (5 AIPL) ;
- Citydev (également pour poser sa candidature dans le cadre des programmes acquisitifs) (3 AIPL).

## 2.4. PERCEPTIONS DES RESPONSABLES D'AIPL QUANT AUX DIFFICULTÉS MAJEURES OBSERVÉES EN TERMES DE LOGEMENT AU SEIN DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE ET AUX PRIORITÉS À PRIVILÉGIER

### 2.4.1. UN CONTEXTE COMPLEXE

Dans le cadre de la mission, le secteur a été interrogé sur les difficultés majeures observées sur le terrain ou perçues en fonction notamment du témoignage des personnes accompagnées. Pour ce faire, divers items ont été mis en exergue :

Insuffisance générale du nombre de logements disponibles (offre globale insuffisante par rapport au nombre de ménages qui y résident)	
Insuffisance du nombre de logements adaptés à la taille des ménages bruxellois et de qualité (salubre et correctement équipé)	
Insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la location <sup>36</sup>	
Insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la propriété	
Médiocre performance énergétique générale des bâtiments – coût des charges y associées – impact négatif pour la santé et pour l'environnement	
Insuffisance du nombre de terrains à bâtir et difficultés rencontrées par les opérateurs ou les promoteurs pour construire de nouveaux logements	
Disparités de l'offre de logements (en quantité, en qualité et en prix) à l'échelle du territoire bruxellois	
Difficultés de trouver des informations pertinentes sur les conditions d'accès aux dispositifs publics (logements et/ou aides financières)	
Difficultés de trouver des informations pertinentes sur les processus d'accompagnement et d'assistance proposés aux ménages	
Multiplicité des acteurs – Complexité du paysage institutionnel	
Autre(s) : XXXXX	

Il était demandé aux répondants de les classer selon leur **perception** : autrement dit, de mettre en numéro 1 le problème le plus crucial, en numéro 2 le 2<sup>ème</sup> en importance...

En croisant tous les classements obtenus, les constats principaux se présentent comme suit :

DIFFICULTE N°	1	2	3	4
Insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la location	<b>30</b>	10	2	0

<sup>36</sup> Compte tenu du revenu disponible moyen des ménages bruxellois



Insuffisance du nombre de logements adaptés à la taille des ménages bruxellois et de qualité (salubre et correctement équipé)	7	<b>13</b>	<b>13</b>	3
Insuffisance générale du nombre de logements disponibles (offre globale insuffisante par rapport au nombre de ménages qui y résident)	4	7	4	5
Insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la propriété	2	9	7	4
Médiocre performance énergétique générale des bâtiments – coût des charges y associées – impact négatif pour la santé et pour l’environnement			7	5
Multiplicité des acteurs – Complexité du paysage institutionnel			2	5
Disparités de l’offre de logements (en quantité, en qualité et en prix) à l’échelle du territoire bruxellois				<b>11</b>

La **première difficulté mise en exergue** par les répondants (au nombre de 43), c’est très majoritairement l’insuffisance du nombre de logements financièrement accessibles à la location ; cet argument a été mis en numéro 1 par 70% des répondants.

16% des répondants (7) ont retenu comme difficulté 1 l’insuffisance du nombre de logements de qualité et adaptés à la taille des ménages.

Minoritairement, quelques répondants placent en difficulté 1 l’insuffisance générale du nombre de logements (4) et l’insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la propriété.

Les réponses sur la **difficulté 2** ...et toutes les suivantes...sont nettement plus disparates : 31% des répondants font d’abord état de l’insuffisance du nombre de logements de qualité et adaptés à la taille des ménages ; ils sont aussi nombreux à mettre ce thème comme **première thématique en difficulté 3**.

Sont ensuite cités en difficulté 2 l’insuffisance du nombre de logements financièrement accessibles à la location (24% des répondants - généralement ceux qui ne l’ont pas mis en difficulté 1) puis l’insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la propriété (21% des répondants).

Sont le plus fréquemment mis en lumière **en difficulté 3** – outre l’insuffisance du nombre de logements de qualité et adaptés – une nouvelle fois l’insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la propriété (17% des répondants) ainsi que la médiocre performance énergétique du parc (17% aussi des répondants).

Enfin sur les 37 répondants qui ont évoqué une **difficulté 4**, le premier facteur mis en exergue c’est la disparité de l’offre de logement à l’échelle du territoire bruxellois (30% des répondants).

En pondérant les items en fonction de leur place relative selon leur importance, le classement final s’établit comme suit :

Insuffisance générale du nombre de logements disponibles (offre globale insuffisante par rapport au nombre de ménages qui y résident)	4
<b>Insuffisance du nombre de logements adaptés à la taille des ménages bruxellois et de qualité (salubre et correctement équipé)</b>	<b>2</b>
<b>Insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la location<sup>37</sup></b>	<b>1</b>
<b>Insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la propriété</b>	<b>3</b>
Médiocre performance énergétique générale des bâtiments – coût des charges y associées – impact négatif pour la santé et pour l’environnement	7

<sup>37</sup> Compte tenu du revenu disponible moyen des ménages bruxellois



Insuffisance du nombre de terrains à bâtir et difficultés rencontrées par les opérateurs ou les promoteurs pour construire de nouveaux logements	11
Disparités de l'offre de logements (en quantité, en qualité et en prix) à l'échelle du territoire bruxellois	5
Difficultés de trouver des informations pertinentes sur les conditions d'accès aux dispositifs publics (logements et/ou aides financières)	9
Difficultés de trouver des informations pertinentes sur les processus d'accompagnement et d'assistance proposés aux ménages	10
Multiplicité des acteurs – Complexité du paysage institutionnel	8

#### 2.4.2. LES PRIORITÉS QU'IL CONVIENT DRIEN PRIVILÉGER

Après les difficultés perçues, les priorités à privilégier en matière de politique du logement sont énoncées par les répondants (43 toujours). Les propositions énoncées ont donné lieu au classement général suivant<sup>38</sup> :

	Classement	Cote
Accélérer la mise à disposition de logements additionnels <b>locatifs</b> à coûts réduits	2	18,7
- <b>Accroître la production de logements sociaux et assimilés</b>	1	19,8
- Accroître la prise en gestion de logements (privés ou autres)	5	9,3
- Diversifier les types de logement susceptibles d'être mis à disposition des ménages précarisés (Tiny house, habitat léger, occupation temporaire d'immeubles inoccupés...)	4	9,5
Etendre l'allocation loyer à des nouveaux groupes de bénéficiaires	9	7,1
<b>Focaliser davantage l'intervention publique sur les publics les plus précarisés<sup>39</sup></b>	3	16,5
Accélérer la mise à disposition de logements additionnels <b>acquisitifs</b> à coûts réduits en ce compris en habitat « groupé »	7	7,9
Accélérer la rénovation du parc de logements locatifs publics à coûts réduits afin de réduire drastiquement les inoccupés et d'améliorer la qualité et la performance du bâti	6	8,9
Promouvoir activement la rénovation du parc de logements privés	-	-
Réduire le niveau de subsidiation de certains types d'opérations (ex. construction/ rénovation de logements sociaux ou assimilés, prise en gestion de logements, construction de logements pour la vente...) afin d'accroître le NOMBRE d'opérations et d'activités soutenues par la Région	11	1,9
Accroître le niveau des contreparties exigées dans le chef des promoteurs immobiliers autorisés à mettre en œuvre de nouveaux projets (charges d'urbanisme)	10	3,5
Augmenter les sanctions à l'encontre des propriétaires défaillants (patrimoine laissé à l'abandon, logements insalubres...)	8	7,3

Ce classement révèle d'abord que les réponses sont nettement **plus disparates** que celles liées aux difficultés perçues mais que les priorités sont cependant largement focalisées autour de **l'extension du parc de logements locatifs financièrement accessibles puis sur le recentrage des interventions au profit des publics les plus précarisés**.

<sup>38</sup> Toujours en pondérant les items en fonction de leur place relative selon leur importance

<sup>39</sup> que cette précarisation soit induite par une situation financière, de handicap, d'âge, d'isolement, de violence...



Ainsi à la **priorité 1** sont associées trois réponses assez proches mais à chaque fois minoritaires :

- Accroître la production de logements sociaux et assimilés : 12 réponses sur 43
- Accroître la mise à disposition de logements locatifs à coûts réduits : 10 réponses sur 43
- Focaliser davantage l'intervention publique sur les publics les plus précarisés : 9 réponses sur 43.

En **priorité 2** sont le plus fréquemment cités les items suivants :

- Accroître la mise à disposition de logements locatifs à coûts réduits : 11 réponses sur 42<sup>40</sup>
- Accroître la production de logements sociaux et assimilés : 12 réponses sur 43
- Accroître la prise en gestion de logements (privés ou autres) : 9 réponses sur 42

En **priorité 3** les thèmes les plus souvent mis en lumière sont :

- Accroître la production de logements sociaux et assimilés : 7 réponses sur 39
- Focaliser davantage l'intervention publique sur les publics les plus précarisés : 5 réponses sur 43.  
les autres réponses étant largement réparties sur les autres items.

---

<sup>40</sup> 42 réponses ont été au total enregistrées pour une priorité 2 ; autrement dit, 1 répondant n'a cité que une priorité 1



## 2.5. PERCEPTIONS DES AIPL QUANT A LEUR FONCTIONNEMENT, LEUR ORGANISATION ET LEURS PERSPECTIVES

### 2.5.1. DIFFICULTÉS OPÉRATIONNELLES

Dans leur fonctionnement quotidien, quelles sont les difficultés majeures auxquelles sont confrontées les AIPL ? Telle est la première question qui leur était adressée et à laquelle il était possible de répondre librement en mettant en exergue les 3 principaux problèmes.

Nous avons recensé, ci-dessous, les **thématiques** les plus fréquemment mises en évidence<sup>41</sup> par les répondants dans le cadre de l'enquête. Il convient de souligner que les réponses étaient totalement libres.

	Classement	Nbre
Nombre de logements adaptés insuffisants eu égard aux besoins des ménages concernés – absence de maîtrise sur la production de logements – difficultés de développer de nouvelles collaborations pour accroître le parc à disposition	1	21
Manque de personnel (en ce compris de volontaires)	2	18
Insuffisance des ressources financières, en particulier au niveau du subventionnement <sup>42</sup> – incertitude quant à la hauteur et à la pérennité des subsides (yc du fait de l'agrément) - inadéquation entre les missions, le contexte, la surcharge de travail et les moyens alloués	3	17
Inadéquation des droits ou difficulté de les exercer au mieux dans divers contextes	4	7
Multiplicité des compétences – complexité institutionnelle	5	6
Contexte immobilier local (particulièrement complexe)	6	6
Fragilité croissante du public (du fait de diverses raisons)	7	5
Communication insuffisante => à développer et/ou à mieux cibler	8	3
Lourdeurs administratives	9	2
Discrimination envers le public cible concerné (du fait de diverses raisons <sup>43</sup> )	10	2
Support insuffisant de services médicaux (yc santé mentale)	11	2

Les trois éléments les plus fréquemment cités par les répondants sont les suivants:

- l'insuffisance du nombre de logements adaptés aux besoins généraux ou spécifiques (ex. logements pour personnes présentant un handicap) des ménages qui s'adressent à l'AIPL ;
- le manque de ressources humaines (membres du personnel et dans certains cas, de volontaires) ;
- et l'insuffisance des ressources financières (subventionnement jugé trop faible eu égard aux missions et à l'ampleur des demandes à prendre en charge).

Il est également intéressant de souligner que reviennent à plusieurs reprises :

- la difficulté, pour nombre de demandeurs, d'exercer aisément certains de leurs droits : occurrences ;
- la complexité institutionnelle, la multiplicité des compétences et des organismes/services administratifs concernés ; l'absence de politique globale : 6 occurrences ;

<sup>41</sup> Nous n'avons pas repris dans le tableau de synthèse les thématiques citées une seule fois

<sup>42</sup> Yc pour cause de non indexation

<sup>43</sup> En ce compris la fracture numérique



- les difficultés induites par le marché immobilier (compte tenu des prix, du foncier limité...) : 6 occurrences.

Après la mise en exergue de leurs difficultés majeures perçues, les AIPL ont été invités à identifier leurs priorités éventuelles au niveau de leurs activités et en terme organisationnel et/ou managérial. A cette fin, ils ont procédé à un classement sur la base des diverses propositions énoncées, propositions qui pouvaient être complétées.

### 2.5.2. ACTIVITÉS

Au terme de l'enquête, les perspectives sur lesquelles les AIPL pouvaient se prononcer ont reçu les « cotes » moyennes pondérées suivantes :

	Classement	Cote
Diversifier les missions – élargir l'offre de services	6	7,3
A contrario : se recentrer sur une ou des missions ET de spécialiser davantage	7	7,0
Etendre le nombre d'heures de permanence et/ou des jours d'ouverture au public	5	7,9
Augmenter les sessions de formation, d'information ou encore le nombre d'animations	4	10
Elargir le nombre de communes sur lesquelles l'association est active	10	4,2
Elargir les publics cibles auxquels l'association s'adresse via son offre de services	8	4,7
<b>SI l'association met des logements à disposition de bénéficiaires :</b>		
• améliorer ces logements ; procéder à des rénovations	9	4,6
• accroître le nombre de logements (ou d'unités de logements) susceptibles d'être mis à disposition	3	11,6
<b>Etendre les partenariats avec :</b>		
• de nouveaux Pouvoirs locaux (communes, CPAS...)	1	12,4
• des/d'autres opérateurs du logement (SISP, AIS, FLRBC, Pouvoirs locaux...)	2	12,1
• d'autres associations	7	7,0
Réaliser de nouvelles études, des analyses socio-économiques...	-	-

La diversité actuelle des champs d'actions se reproduit très clairement à travers ce que les AIPL envisagent pour l'avenir SI elles avaient la possibilité de se développer. Les réponses sont hétéroclites ainsi qu'en témoignent les cotes moyennes pondérées.

On peut identifier trois blocs dont l'intérêt relatif est similaire

- dans le premier bloc (cotes de 10 à 12,5), on retrouve :
  - \* l'extension des partenariats avec les Pouvoirs locaux et avec d'autres opérateurs du logement,
  - \* l'accroissement du nombre de logements susceptibles d'être mis à disposition,
  - \* l'augmentation du nombre de sessions de formation, d'animation... ;
- dans le deuxième bloc (cotes de 7 à 8), sont reprises :
  - \* l'extension du nombre d'heures de permanence,
  - \* la diversification des missions,...mais aussi son contraire à savoir se recentrer davantage sur ses missions fondatrices,
  - \* l'extension des partenariats avec d'autres associations ;
- dans le troisième bloc (cotes autour de 4 à 5 seulement) :



- \* l'élargissement des publics cibles (en l'occurrence : élargissement du public « jeunes » aux jeunes actifs ou en recherche d'emplois, publics précarisés peu visibles, publics avec problème de santé mentale ou d'addiction)
- \* l'amélioration de la qualité des logements,
- \* et enfin l'élargissement du nombre de communes sur lesquelles l'A IPL est active.

### 2.5.3. ORGANISATION ET MANAGEMENT

Les attentes exprimées par les AIPL en ce domaine sont explicites : le 1<sup>er</sup> souhait manifeste porte sur **le fait d'étendre les équipes** ; ce dernier est plébiscité par les responsables avec une cote moyenne pondérée de 30,4.

Assez logiquement, le 2<sup>ème</sup> souhait a trait à la recherche de nouvelles sources de financement ; la cote moyenne pondérée y relative est de 19,1.

Viennent ensuite

- l'élargissement du périmètre des compétences présentes (cote moyenne de 8,5) ;
- la diversification des canaux de communication avec les bénéficiaires (cote moyenne de 8,4).

Les autres préoccupations sont mineures voire nulles (ce qui vise l'intensification de la formation du personnel et l'amélioration des outils de gestion).

	Classement	Cote
Etoffer les équipes	1	30,4
Elargir le périmètre des compétences présentes au sein de l'association	3	8,5
Renforcer la coordination/le management	8	3,6
Etablir de nouveaux points de présence sur le territoire bruxellois	7	3,8
Diversifier les canaux de communication avec les bénéficiaires en ce compris Internet, les réseaux sociaux...de manière plus générale : améliorer la communication externe	4	8,4
Rechercher et solliciter de nouvelles sources de financement	2	19,1
Revoir les processus de gestion interne	9	2,2
Améliorer les outils de gestion en ce compris les outils de reporting, la gestion de projets...	-	-
Intensifier la formation du personnel	-	-
Améliorer la qualité de la communication interne – Accroître la transversalité	5	4,7
Améliorer la qualité du siège social et/ou des lieux d'accueil du public	6	3,9

La fréquence des items par classement confirme totalement les chiffres ci-dessus :

Sont cités en priorité 1 :

- d'abord l'extension des équipes (26 fois sur 42 répondants)
- ensuite les sources de financement (11 fois sur 42).

Sont repris en priorité 2 :



*Isis Consult*

- l'élargissement des sources de financement (9 fois sur 34<sup>44</sup>),
- puis l'extension des équipes (6 fois sur 34 répondants),
- et l'élargissement du périmètre des compétences présentes (6 réponses sur 34).

En priorité 3, c'est la diversification des canaux de communication avec les bénéficiaires qui est le plus fréquemment énoncée (11 réponses sur 32).

---

<sup>44</sup> Autrement dit seules 34 AIPL mentionnent une priorité 2 ...elles sont donc 8 à ne faire mention que d'une seule et unique priorité (le plus souvent les ressources humaines)



## 3. THEME 3 : RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES

### 3.1. OBJECTIFS ET CONTENU « GÉNÉRIQUE » DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

#### 3.1.1. OBJECTIFS

Le rapport d'activité d'une association est un **document annuel de référence**.

Il a pour objectif de **présenter de façon synthétique l'activité passée et présente de l'association**. Par définition, il fait le point sur les précédents accomplissements de l'association.

Ce rapport dresse l'état des différents **projets et activités qui ont été réalisés durant l'année** écoulée et/ou en cours, en faisant état de l'**impact des actions** menées.

C'est également un indicateur quant à l'**allocation des ressources nécessaires** à la réalisation de chaque projet et activité (financements, ressources humaines, ressources matérielles). Il est donc opportun de recouper les informations du rapport d'activités de l'association avec diverses données du rapport comptable et financier.

Par ailleurs, il permet d'anticiper sur les besoins futurs, d'où l'importance de bien le rédiger.

#### 3.1.2. DESTINATAIRES

Le rapport annuel est en principe soumis à l'assemblée générale<sup>45</sup> ; par ce biais, les membres sont informés des réalisations et de l'usage des financements reçus. Qu'ils soient présents ou pas, ces derniers profitent, en sus, d'un même niveau d'information, puisque la diffusion concerne l'ensemble des membres.

Le rapport est également communiqué aux autorités de tutelle et/ou subsidiaires (comme c'est le cas pour les AIPL) dès lors que l'ASBL est officiellement reconnue.

Il s'agit aussi d'un support de communication externe à l'attention :

- \* des partenaires (avérés ou potentiels),
- \* des autorités publiques diverses envers lesquels des actions de sensibilisation sont menées,
- \* et même du grand public (en ce compris les éventuels donateurs, candidats bénévoles...).

#### 3.1.3. CONTENU « GÉNÉRIQUE »

Sur la base du relevé des meilleures pratiques en la matière, on peut considérer que les principales rubriques d'un rapport annuel « type » sont les suivantes :

- Rappel des **valeurs de l'association** :
  - \* la vision des fondateurs et raison d'être de l'association
  - \* les objectifs généraux poursuivis
  - \* les missions de l'organisation en faisant référence à son objet social
  - \* les différents secteurs d'activité

<sup>45</sup> Généralement lors de l'assemblée générale appelée à approuver les comptes



- Informations sur la **gouvernance de l'association** : les organes de direction et leur fonctionnement, les dirigeants...
- **Calendrier ou historique des activités** : le bilan des activités, des réussites et les échecs depuis le dernier rapport.

Le rapport d'activités de l'association est l'occasion de dresser le bilan des réalisations et le bilan financier de celle-ci sur une période donnée. Le but est de **montrer dans quelle mesure les objectifs sont atteints et de quelles manières les missions sont remplies**.

Pour ce faire, la présentation recouvre deux aspects : l'aspect quantitatif et l'aspect qualitatif.

Sur le plan quantitatif, il s'agit de faire état des « événements » survenus au cours de l'année précédente (voire pendant l'année en cours dès lors qu'ils sont significatifs) et de présenter les statistiques enregistrées d'une année à l'autre, en veillant à la comparabilité des chiffres (les « chiffres clés »).

Un état des lieux des projets aboutis (au cours de l'exercice) ou en cours est aussi souhaitable.

Sur le plan qualitatif, il s'agit de mettre en lumière les tendances contextuelles observées, les difficultés nouvelles rencontrées, l'évolution du profil et/ou des attentes des bénéficiaires, les approches alternatives mises en œuvre... L'impact de l'organisation sur des communautés spécifiques peut aussi être mis en exergue.

- **Rapport de l'association avec son environnement** :

Il nécessite de présenter les relations de celle-ci avec son milieu. À ce propos, il faut :

- \* dresser l'état des relations de l'association avec ses organismes de tutelle, de fédération, son réseau, etc. ;
  - \* mentionner les institutions qui participent au développement de l'association grâce à des subventions ou des accords opérationnels ;
  - \* présenter les partenaires : traditionnels, nouveaux, occasionnels, amis, parrains, mécènes, les partenaires avec lesquels l'association voudrait collaborer...
- **Etat des adhérents, des membres et des bénévoles** : le nombre de membres et de bénévoles, les taux de renouvellement, les relations au sein de l'association, etc., Le rapport est souvent l'occasion de leur exprimer la reconnaissance pour le travail accompli.
  - **Projets à venir au sein de l'association**

Dans la continuité de ce qui a été abordé, il est recommandé d'évoquer **les projets à venir les plus significatifs** par catégorie ainsi que l'allocation des ressources y relatives : développement de nouvelles activités, élargissement du périmètre d'actions, projets menés dans le cadre de nouveaux partenariats, changement de siège social, réorganisation interne et/ou révision des processus, nouveaux outils de gestion, ajustement ou déploiement de nouveaux supports de communication...



- Enfin, le **rapport de gestion financière** de l'association figure généralement dans le rapport d'activité ou en annexe de celui-ci. Au sein du rapport, il s'avère souvent opportun de mettre en lumière les **tendances** et de commenter les **changements significatifs enregistrés en faisant état** :
  - \* de l'évolution des sources de financement ;
  - \* des principaux postes de dépenses ;
  - \* des investissements réalisés ;
  - \* de l'endettement et de la trésorerie.



## 3.2. ANALYSE DES RAPPORTS ANNUELS – PRINCIPAUX CONSTATS AU NIVEAU DES AIPL QUI BÉNÉFICIENT DE L'AGRÉMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE.

### 3.2.1. CONSTATS GÉNÉRAUX

**En l'état présent, les rapports établis par les AIPL sont fondés sur des structures qui leur sont propres et font état de données et d'informations fort variables.**

L'ampleur des documents produits est également extrêmement variable (de quelques pages à plus d'une centaine de pages) ainsi que le niveau de détail des données y incluses.

- Dans certains cas, il est fait état de chiffres nombreux sur les activités menées, sur les bénéficiaires et autres personnes concernées, sur le personnel,...d'autres sont largement « littéraires ».
- Des rapports comportent des informations financières synthétisées sur les recettes (sources majeures) et sur les dépenses (par nature et/ou objet) ; d'autres n'en font pas mention mais renvoient – parfois - vers les comptes annuels.

Certaines associations utilisent également ce support pour faire état de leurs analyses et réflexions quant à leurs publics cibles, à l'action des Pouvoirs Publics et mêmes leurs revendications pour le futur.

Il convient d'insister sur le fait que nombre d'entre eux sont sources d'informations riches, parfois très précises, sur le profil de leurs bénéficiaires, sur les projets initiés, sur les conditions de mise en œuvre voire même sur les objectifs (chiffrés) visés.

### 3.2.2. DANS LE CHEF DES SERVICES DE BRUXELLES-LOGEMENT

**Du fait de l'hétérogénéité des thématiques et des données, il est néanmoins malaisé d'utiliser ce rapport pour réaliser des évaluations équitables et suffisamment étayées.**

**Par ailleurs, en l'état présent, il est difficile de se fonder uniquement sur ces rapports pour :**

- valider la **conformité des missions** eu égard aux dispositions légales et réglementaires en matière d'AIPL :  
dans la mesure où l'état des lieux relatif aux missions n'est pas « standardisé » et que ces dernières ne sont pas catégorisées, il est parfois complexe de se prononcer sur le lien effectif qui peut être établi entre les missions définies dans l'AGRBC et celles présentées par les AIPL ; il s'agit parfois d'interpréter les dispositifs afin de se prononcer sur le caractère « conforme » des activités mises en œuvre ;
- dégager le **périmètre précis** des activités susceptibles d'être prises en compte dans le cadre du dispositif AIPL en Région de Bruxelles-Capitale, ce  
pour les associations actives dans plusieurs régions du pays (pour rappel au terme de l'enquête, ces dernières sont au nombre de 9) ;



pour des missions qui ne sont pas en lien direct avec la problématique du logement (ex. animations sociales dans les quartiers) ;  
ou encore pour les missions HORS du SCOPE des AIPL (ex. restaurant social) ou relevant d'autres agréments (ex. aide familiales)  
eu égard au poids relatif desdites missions et prestations ainsi que de la répartition effective des moyens associés à chacune d'entre elles ;

- juger du **bien-fondé d'un maintien de l'agrément** au titre d'AIPL,
- **consolider les activités** au niveau sectoriel,
- procéder à des **comparaisons probantes**,
- établir des **indicateurs pertinents**.



### 3.3. STRUCTURE PROPOSÉE DES INFORMATIONS COMMUNES OU PARTAGÉES

Du fait même de leur structure (association sans but lucratif), de leur objet et missions, de leurs modalités fonctionnelles et organisationnelles, nous proposons :

1. d'établir un canevas de base unique afin d'homogénéiser la structure, les informations de base recueillies et les définitions y associées ;
2. de répartir les informations collectées dans le cadre du rapport d'activités en deux grands blocs :
  - \* d'une part, les informations partagées que toutes les associations seraient amenées à communiquer,
  - \* d'autre part, les renseignements adaptés aux types de missions qu'elles déploient sur le terrain ;
3. de laisser aux responsables l'opportunité de développer comme ils le souhaitent les thématiques qu'ils jugent prioritaires, en ce compris sur le plan statistique ;
4. d'utiliser, à terme, ce rapport annuel comme source primaire afin de procéder à l'évaluation de l'action des AIPL dans le cadre de l'agrément régional bruxellois.

#### 3.3.1. VISION – MISSIONS ET OBJECTIFS PRIORITAIRES DE L'ASSOCIATION (RAPPEL)

<b>La vision énoncée</b>	
<b>Les missions statutaires</b>	
<b>Les orientations stratégiques<sup>46</sup></b>	
<b>Les objectifs visés<sup>47</sup></b>	(Objectifs <u>idéalement</u> quantifiés)

#### 3.3.2. GOUVERNANCE

<b>Statut de l'association et reconnaissance</b>		
Date de création		
Nombre de membres au 31/12/T-1	En RBC :	Hors RBC :
Présence géographique	En RBC : communes couvertes par des activités	Hors RBC : Régions (voire villes) couvertes
Agrément(s) officiel(s)	En RBC :	Hors RBC :
Période couverte par les agréments en cours (ex. 2019-2022)		
<b>Assemblées générales organisées au cours de l'année</b>		
Assemblée(s) générale(s) ordinaire(s)	Date(s)	Taux de participation
Assemblée générale extraordinaire éventuelle	Date	Taux de participation
		Objet
<b>Conseils d'administration tenus au cours de l'année</b>		

<sup>46</sup> Dans le cadre des missions AIPL

<sup>47</sup> Dans le cadre des missions AIPL



Composition	Nbre d'administrateurs :	Fonctions spécifiques : * Président * Vice-Président * Administrateur délégué * Trésorier * Autres
Activités	Nombre de réunions :	Taux de participation moyen :
<b>Bureau éventuel (si ce dernier existe)</b>	Nombre de membres :	Composition :
	Nombre de réunions :	Taux de participation moyen :
<b>Comité de direction (si ce dernier existe)</b>	Nombre de personnes :	Composition :
	Nombre de réunions :	
<b>Réunions d'équipe systématiques éventuelles<sup>48</sup></b>	Nombre estimé de réunions :	

### 3.3.3. SOURCES DE FINANCEMENT PRINCIPALES DE L'ASSOCIATION

Cotisations annuelles des membres (montant total)	Total	Activités AIPL uniquement
Chiffre d'affaires réalisé dans le cadre des activités (loyers perçus, marges, commissions, réalisation d'études...)	Total	Activités AIPL uniquement :
Subsides de fonctionnement		
Au titre d'AIPL <sup>49</sup>		
Autres subsides de fonctionnement perçus (par exemple dans le cadre d'un autre agrément)		<<<source(s) à préciser
Subsides pour le personnel	Total	Activités AIPL uniquement :
Dons reçus	Total	Activités AIPL uniquement

Commentaires éventuels :

### 3.3.4. GESTION DU PERSONNEL

#### Effectifs – travailleurs salariés de l'association

AU 31/12/T-1	En RBC		HORS RBC		Direction - Coordination	
	Pers.non subsidié	Pers.Subsidié par les autorités	Pers.non subsidié	Pers.Subsidié par les autorités	Pers.non subsidié	Pers.Subsidié par les autorités

<sup>48</sup> Ex. Réunions d'équipe mensuelles

<sup>49</sup> Ou d'APL par exemple en Wallonie



En ETP						
En nombre						
<b>Effectifs – travailleurs intérimaires et stagiaires</b>						
<b>AU 31/12/T-1</b>	<b>En RBC</b>		<b>HORS RBC</b>		<b>Direction - Coordination</b>	
	Intérimaires	Stagiaires	Intérimaires	Stagiaires	Intérimaires	Stagiaires
En ETP						
En nombre						
<b>Effectifs – bénévoles actifs au sein de l'association</b>						
<b>AU 31/12/T-1</b>	<b>En RBC</b>		<b>HORS RBC</b>		<b>Total</b>	
En nombre						

**Pour les associations qui exercent divers types de missions dont des missions qui ne relèvent pas du périmètre de l'insertion par le logement : pour les associations qui n'exercent que des activités au titre d'AIPL, le tableau ne doit pas être complété**

<b>Effectifs – travailleurs salariés de l'association affectés aux missions relevant de l'insertion par le logement</b>						
<b>AU 31/12/T-1</b>	<b>En RBC</b>		<b>HORS RBC</b>		<b>Direction - Coordination</b>	
	Pers.non subsidié	Pers.Subsidié	Pers.non subsidié	Pers.Subsidié	Pers.non subsidié	Pers.Subsidié
En ETP						
En nombre						

Commentaires éventuels:

### 3.3.5. PARTENARIATS DE L'ASSOCIATION AU SEIN DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

#### Partenariats formalisés dans le cadre d'une convention et donnant lieu à des actions et activités pour l'AIPL

Nom du ou des partenaire(s)	Date de la convention	Objet
XXX		
XXX		
XXX		

#### Partenariats « informels » mais néanmoins actifs

Nom du ou des partenaire(s)	Partenariat actif depuis ...	Objet
XXX		
XXX		
XXX		

Commentaires éventuels:

### 3.3.6. POLITIQUE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION DE L'ASSOCIATION – SUPPORTS ET CANAUX MAJEURS

**Supports utilisés par l'AIPL afin de mettre à disposition des informations, des conseils, des contributions et analyses au profit de publics divers**



Site Internet	Oui/non	Dernière mise à jour (date)
Réseaux sociaux	Oui/non	Dernière publication
Facebook		
Twitter		
Instagram		
Autres		
News letters	Nombre	Date(s) de diffusion
Supports didactiques conçus		
Fiches « conseils »	Nombre de fiches disponibles	
Capsules vidéos	Nombre de capsules disponibles	
Autres	xxx	
Publication d'ouvrages, d'études...	Nombre (pendant l'année)	Date(s) de diffusion
<b>Campagnes promotionnelles et de sensibilisation éventuelles menées au cours de l'exercice</b>		
Actions publicitaires (affichage, radio, TV, web...)	Nombre	Coûts totaux
Actions de sensibilisation (cartes blanches, lettres ouvertes, manifestations...)	Nombre	Détails éventuels
Rencontres avec des responsables en charge de la politique du logement <sup>50</sup> et de son opérationnalisation	Nombre	Détails éventuels
Contacts presse	Nombre	Points presse : ... Transmis dépêches : ... Articles/reportages : ...
Enquête(s) de satisfaction et de notoriété éventuellement menée(s) au cours de l'année		
Enquête de satisfaction auprès des membres	Oui/non	Taux de réponses (X/Y) Taux de satisfaction global
Enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires	Oui/non	Taux de réponses (X/Y) Taux de satisfaction global
Enquête générale de notoriété	Oui/non	Taux de réponses (X/Y) Taux de notoriété global
<b>Principaux événements (ex. inaugurations, colloques ou conférences, portes ouvertes...) de l'année</b>		
xxx	Date	Nombre de participants
xxx	Date	Nombre de participants
xxx	Date	Nombre de participants

Commentaires éventuels :

<sup>50</sup> Responsables politiques, agents de Bruxelles-Logement (SPRB), opérateurs (SLRB, FLRBC, SISP, AIS, CityDev ; communes et CPAS...)



### 3.4. STRUCTURE PROPOSÉE DES INFORMATIONS, DONNÉES ET INDICATEURS PROPRES AUX DIFFÉRENTS TYPES DE MISSIONS DE BASE ET SPÉCIFIQUES

Ainsi que souligné, le rapport annuel d'activités doit informer le plus exhaustivement possible sur les ACTIONS menées par les associations au cours des 12 derniers mois écoulés.

Informer sur la nature des actions, sur leur ampleur relative, sur les bénéficiaires, sur les aboutissements favorables, sur les projets en cours et finalisés... Pour structurer les activités, nous nous référons à la catégorisation générale proposée dans le cadre de la thématique « AGREMENT ET MISSIONS ».

#### 3.4.1. AXE 1. INFORMATION GÉNÉRALE ET SPÉCIFIQUE SUR LE LOGEMENT EN RBC

Séances d'information, de formation, d'animation <sup>51</sup> organisées		
	Objet(s)	Nombre de participants estimés
Séances d'information collectives	.....	.....
Formations organisées	.....	.....
Animations proposées	.....	.....

Commentaires :....

Permanences sociales et rendez-vous – entretiens individuels sur site(s)		
Lieu(x)	Couverture horaire	Nombre d'entretiens effectués au cours de l'année
xxx		
xxx		
xxx		

Commentaires : objet(s) majeur(s) des entretiens effectués

Entretiens individuels par vidéo-conférence ; entretiens téléphoniques...		
	Couverture horaire	Nombre d'entretiens effectués au cours de l'année
xxx		

Commentaires :....

Profil des personnes rencontrées dans le cadre des entretiens individuels au cours de l'année	
Répartition par type de ménages	Isolés Couples sans enfant

<sup>51</sup> Par exemple de réunions d'habitants, tables rondes, « Midis du logement »...



	Couples avec enfants Familles monoparentales
Répartition par nature des revenus	Travail RIS Allocations de chômage Indemnités mutuelles Pensions Sans revenus Mixte
Répartition par « statut résidentiel »	Sans résidence (yc hébergé par un proche) Locataires au sein de logements publics ou subventionnés Locataires dans le secteur privé Propriétaires Autres

Commentaires :....

### 3.4.2. AXE 2. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE PREMIERE LIGNE

#### L'ACCOMPAGNEMENT DIRECT DANS L'ACTIVATION DES DROITS DES REQUÉRANTS ET DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Nombre de ménages	Type de démarches	Commentaires éventuels
...		

#### L'ACCOMPAGNEMENT ACTIF DANS LA RECHERCHE D'UN LOGEMENT ADAPTÉ SUR LE MARCHÉ SECONDAIRE, EN CE COMPRIS LA LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

##### Accompagnement de ménages dans la recherche active d'un logement adapté à ses besoins

Nombre de « candidats » suivis au cours de l'année	Nombre de démarches ABOUTIES	Au besoin : moyens et approches proposées, type de démarches effectuées, suivi mis en œuvre
...		

#### Expertise technique

Nature	Nombre	Commentaires éventuels
Visite voire expertise de biens		
Accompagnement à l'état des lieux		

#### L'INTERMÉDIATION ENTRE (CANDIDATS)-LOCATAIRES ET PROPRIÉTAIRES

Nature	Nombre	Commentaires éventuels
--------	--------	------------------------



Analyse du montant du loyer demandé – aide à la négociation		
Analyse des charges et décomptes		
Plaintes et accompagnement en justice		
Autres :		

Supports techniques à la remise en état et/ou rénovation de biens immobiliers	Nombre de logements concernés	Nombre de rénovations finalisées dans l'année	Nature des interventions de l'AIPL
Logements inoccupés et/ou insalubres			Prospection Conseils Propositions de travaux Recherche de financements Démarches administratives (permis, subsides...) Accompagnement des travaux jusqu'à la réception
Autres biens			Conseils Propositions de travaux Recherche de financements Démarches administratives (permis, subsides...) Accompagnement des travaux jusqu'à la réception

Commentaires :

### L'ACCOMPAGNEMENT PRO-ACTIF DES PERSONNES PRÉCARISÉES DANS LEUR INSERTION DANS ET PAR LE LOGEMENT

Accompagnement « psycho-social » de locataires – soutien résidentiel préventif de personnes fragilisées<sup>52</sup>

Nombre de ménages suivis au cours de l'année	NOUVEAUX ménages pris en charge - nbre	<b>Au besoin : développement sur le type d'accompagnement, ses caractéristiques, les difficultés majeures rencontrées, le profil des personnes accompagnées ...</b>

Commentaires :

Aide au déménagement de personnes en difficulté	Nombre de demandes d'intervention au cours de l'année	Nombre d'interventions effectuées au cours de l'année	Montants totaux facturés
Pour des locataires			
Pour des propriétaires			

<sup>52</sup> Par exemple : personnes sans abri, personnes en rupture, personnes présentant des risques divers



Commentaires :....

Petits entretiens et réparations courantes	Nombre de demandes d'intervention au cours de l'année	Nombre d'interventions effectuées au cours de l'année	Montants totaux facturés
Pour des locataires			
Pour des propriétaires			

Commentaires :....

#### ACCOMPAGNEMENT VIA LA MÉDIATION

Médiations opérées au cours de l'année – recherches d'accords à l'amiable dans le cadre de contentieux

Nombre	Pourcentage de médiation abouties	Objets les plus fréquents

Commentaires :....

#### ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES QUI ENVISAGENT UN PROJET ACQUISITIF

Groupes d'épargne collective solidaire	Nombre total de ménages membres du groupe au 31/12/T	Nombre de nouveaux membres inscrits en T-1	Montants totaux collectés
Groupe 1			
Groupe 2			
....			

Commentaires :....

#### Accompagnement de ménages dans des projets acquisitifs

Nombre de ménages accompagnés au cours de l'année	Pourcentage de recherches abouties au cours de l'année <sup>53</sup>	Répartition par type de biens
Nombre total : xxx DONT yyy <b>NOUVEAUX</b> ménages accompagnés : ET – éventuellement – Nombre de ménages accompagnés <b>APRES</b> LEUR ACHAT :		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Logements privés existants</li> <li>* Logements privés neufs</li> <li>* Logements mis en vente par le FLRBC</li> <li>* Logements mis en vente par Citydev</li> <li>* Logements au sein d'un habitat groupé (ex. CLT)</li> <li>* Autres : -</li> </ul>

Commentaires :....

#### Profil des personnes accompagnées dans le cadre d'un projet acquisitif

Répartition par type de ménages	Isolés Couples sans enfant Couples avec enfants
---------------------------------	---

<sup>53</sup> Autrement dit : nombre de ménages ayant acquis un logement au cours de l'année



	Familles monoparentales
Répartition par nature des revenus	Travail RIS Allocations de chômage Indemnités mutuelles Pensions Sans revenus Mixte
Répartition par tranche d'âge (chef de ménage)	Moins de 30 ans Entre 30 et 40 ans Entre 40 et 50 ans Plus de 50 ans

### 3.4.3. AXE 3. ACCROISSEMENT DE L'OFFRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES ,D'HÉBERGEMENTS COLLECTIFS OU ALTERNATIFS

Plateforme(s) électronique(s) visant à faciliter la recherche d'un bien immobilier et la rencontre entre offre et demande

Plateforme disponible depuis	Candidats locataires inscrits		Nombre de logements proposés	
	Nombre total au 31/12/T-1	NOUVEAUX inscrits en T-1	Nombre total au 31/12/T-1	NOUVEAUX en T-1
....				

Commentaires :...

Logements <u>individuels</u> – parc au 31/12/T-1	Nombre de logements propriétés de l'association	Nombre de logements mis à disposition exclusive de l'association par un tiers <sup>54</sup>	Nombre de logements gérés en partenariat avec un tiers <sup>55</sup>
Studio	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :
1 chambre	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :
2 chambres	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :
3 chambres	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :
4 chambres et +	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :

<sup>54</sup> Ex. CPAS, commune(s), SISP...

<sup>55</sup> Ex. avec une AIS, avec le Fonds du Logement de la Région de Bruxelles Capitale, avec une autre association...



<b>Hébergements collectifs</b> – parc au <b>31/12/T-1</b>	<b>Nombre d'immeubles</b> propriétés de l'association	<b>Nombre d'immeubles mis</b> à disposition exclusive de l'association par un tiers <sup>56</sup>	<b>Nombre d'immeubles</b> gérés en partenariat avec un tiers <sup>57</sup>
<b>Maison d'accueil</b>	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :
<b>Centre de jour</b>	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :
<b>Centre de nuit</b>	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :
<b>Immeuble de</b> <b>cohabitation</b>	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :
<b>Autres</b>	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :

Commentaires :....

<b>Occupation temporaire conventionnée</b> <b>d'immeubles – accompagnement des occupants</b>			
<b>Au 31/12/T-1</b>	Nombre d'immeubles :	Nombre de ménages :	* Adultes : * Enfants :

Commentaires :....

<b>Logements ALTERNATIFS</b> <b>ou PARTICULIERS</b> – parc au <b>31/12/T-1</b>	<b>Nombre de logements</b> propriétés de l'association	<b>Nombre de logements mis</b> à disposition exclusive de l'association par un tiers <sup>58</sup>	<b>Nombre de logements</b> gérés en partenariat avec un tiers <sup>59</sup>
<b>Tiny houses</b>	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :
<b>Logements</b> <b>intergénérationnels</b>	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :
<b>Habitat groupé</b> <b>et/ou solidaire</b>	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :

Commentaires :....

<b>PROJETS IMMOBILIERS</b> <b>EN COURS</b> <b>31/12/T-1</b>	<b>Nombre de logements</b> prévus <sup>60</sup>	<b>Etat du projet – dernière</b> <b>étape clôturée</b> <sup>61</sup>	<b>Partenaire(s) éventuel(s)</b>
--	--	---	----------------------------------

<sup>56</sup> Ex. Fondation, personne(s) privée(s), Pouvoirs publics...

<sup>57</sup> Ex. Avec une autre association, un centre public d'aide...

<sup>58</sup> Ex. CPAS, commune(s), SISP...

<sup>59</sup> Ex. avec une AIS, avec le Fonds du Logement de la Région de Bruxelles Capitale, avec une autre association...

<sup>60</sup> Nombre de logements individuels additionnels OU capacité d'accueil additionnelle en logements collectifs

<sup>61</sup> Indiquez la dernière étape CLOTUREE à savoir :

- Foncier identifié
- Foncier ou bien acquis
- Etude de faisabilité OK



xxx			

Commentaires :....

#### 3.4.4. ACTIONS DIVERSES, MISSIONS SPÉCIFIQUES ET PERSPECTIVES

Fonds de garantie locative	Nombre de bénéficiaires totaux	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Montant total des garanties

Commentaires :....

#### Missions spécifiques mises en œuvre par l'A IPL

MISSION	Public(s) cible(s)	Nombre d'actions menées

Commentaires :....

#### Propositions, projets innovations, initiatives diverses en matière de logements...

Nature de l'initiative	Public(s) cible(s)	Commentaires et description

- 
- Auteur de projet désigné
  - Projet finalisé et approuvé par les responsables
  - Permis d'urbanisme OK
  - Entreprise désignée
  - Chantier finalisé
  - Réception provisoire OK
  - Réception définitive OK



## 4. THEME 4 : AGREMENT - RECOMMANDATIONS GENERALES

Pour rappel, l'article 4 de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 7 juillet 2016 fixe comme suit les conditions générales à rencontrer afin de bénéficier de l'agrément régional ou du renouvellement dudit agrément :

Conditions	Sources d'information prévues par l'AGBC
1° « Avoir dans son <b>objet social</b> l'amélioration du sort des personnes vivant en situation de précarité sociale ou permettre l'accès à un logement de qualité aux personnes en difficulté à cet égard... »	Statuts de l'association
2° Ne pas compter, au sein du conseil d'administration ou des responsables susceptibles d'engager l'association, de personnes privées de leurs droits civils et politiques	Liste des membres de l'assemblée générale et du conseil d'administration En principe aussi: extrait du casier judiciaire (vérification formelle) OU déclaration sur l'honneur (principe de confiance)
3° « Avoir et <b>poursuivre réellement une ou plusieurs missions visées</b> au chapitre 2 du présent arrêté, ce que doivent faire apparaître les <b>activités concrètes de l'association</b> ...».	Statuts de l'association Dernier rapport d'activités Accord(s) de collaboration passé(s) avec un opérateur immobilier public ou une AIS
4° Faire preuve d'une <b>activité durable</b> , aussi bien dans le passé que dans le présent	Derniers comptes et bilan arrêtés Dernier rapport d'activités Plan de couverture territorial et objectifs en matière de développement géographique des activités Liste du personnel (salarié ou bénévole) – fonctions et tâches

L'agrément est accordé pour une période de 3 ans renouvelable.

Dans un certain nombre de cas (association récente (moins d'1 an), ASBL s'étant vue retirer, suspendre ou non renouveler son agrément ou encore asbl n'ayant pas respecté les conditions légales et réglementaires), l'agrément est alors d'un an et considéré comme probatoire.



## 4.1. AGREMENT ET GOUVERNANCE

Premier axe pris en considération dans le cadre des présentes recommandations, la gouvernance.

Aujourd'hui, les observateurs sont unanimes : *« le secteur associatif ne peut plus se contenter d'excuser un certain amateurisme dans son fonctionnement interne en disant que, de toute façon, il œuvre pour la bonne cause ».*

**Transparence et redevabilité** constituent ou devraient constituer des éléments fondateurs des modalités fonctionnelles et organisationnelles des organisations non marchandes quel que soit leur objet. Compte tenu de leur mission, les AIPL sont évidemment particulièrement concernées.

### 4.1.1. SITUATION PRÉSENTE

Comme rappelé en introduction, l'AGRBC est peu disant sur les règles de gouvernance qui devraient prévaloir dans le secteur. Il fait essentiellement mention d'exigences « morales » pour les responsables et membres du conseil d'administration.

Les AIPL ont donc progressivement développé des référentiels - formels ou informels - qui leur sont propres. Ainsi que nous avons pu le constater dans le cadre de l'enquête, les pratiques sont aujourd'hui fort différenciées eu égard :

- à la composition et à la fréquence des réunions de conseil d'administration, et plus généralement des organes de gestion,
- à l'existence d'un règlement d'ordre intérieur, d'une charte...
- à l'organisation et à la tenue des conseils (ordre du jour, PV...),
- à la transparence des règles de rétribution et de rémunération des administrateurs,
- à la définition et à la délégation des responsabilités,
- à la séparation de certaines fonctions (ex. trésorier et comptable),
- ...

On peut aisément comprendre que l'ancienneté et la taille des associations, le profil et l'expérience professionnelle des dirigeants, ...influencent ces pratiques et plus encore leur formalisation.

### 4.1.2. RECOMMANDATIONS

Les suggestions ci-dessous énoncées s'appuient directement sur les recommandations générales formulées suite aux travaux :

- du « European Center for Not-for-profit Law » (2008),
- de « l'International NGO Accountability Charter of London » (2006),
- de la Fondation Roi Baudouin (et des travaux menés par un comité de pilotage y dédié),
- ...

Elles se fondent aussi sur les objectifs généraux en matière de gouvernance énoncés par les divers gouvernements du pays dans le cadre de leur déclaration politique (cfr. DPR du gouvernement fédéral, des Régions wallonne et bruxelloise-).



Elles doivent être considérées comme des **balises** susceptibles d'être **ajustées en fonction des spécificités organisationnelles des différentes AIPL**.

#### 4.1.2.1. Répartition des rôles et responsabilités des organes de gestion

Pour rappel, le **Code des Sociétés et des Associations**<sup>62</sup> établit que :

- Art. 9:7.§ 1er. « **L'organe d'administration** a le pouvoir d'accomplir tous les actes nécessaires ou utiles à la réalisation de l'objet de l'association, à l'exception de ceux que la loi réserve à l'assemblée générale. Les statuts peuvent apporter des restrictions aux pouvoirs de l'organe d'administration. Une telle limitation n'est pas opposable aux tiers, même si elle est publiée. Il en va de même pour une répartition des tâches entre les administrateurs.  
§ 2. L'organe d'administration représente l'association, en ce compris la représentation en justice. Sans préjudice de l'article 9:5, alinéa 1er, les statuts peuvent [1 prévoir que l'association est représentée par]1 un ou plusieurs administrateurs [1, agissant seuls ou]1 ou conjointement. Une telle clause de représentation est opposable aux tiers aux conditions fixées à l'article 2:18. Les statuts peuvent apporter des restrictions à ce pouvoir de représentation. Une telle limitation n'est pas opposable aux tiers, même si elle est publiée. Il en va de même pour une répartition des tâches entre les administrateurs ayant le pouvoir de représentation ».
- Art. 9:10.[1 L'organe d'administration peut]1 peut charger une ou plusieurs personnes, qui agissent chacune individuellement, conjointement ou collégalement, de la **gestion journalière de l'association**, ainsi que de la représentation de l'association en ce qui concerne cette gestion. L'organe d'administration qui a désigné l'organe de gestion journalière est **chargé de la surveillance de celui-ci**. La gestion journalière comprend aussi bien les actes et les décisions qui n'excèdent pas les besoins de la vie quotidienne de l'association que les actes et les décisions qui, soit en raison de l'intérêt mineur qu'ils représentent, soit en raison de leur caractère urgent, ne justifient pas l'intervention de l'organe d'administration.  
La disposition selon laquelle la gestion journalière est confiée à une ou plusieurs personnes qui agissent chacune individuellement, conjointement ou collégalement, est opposable aux tiers aux conditions fixées à l'article 2:18. Les limitations au pouvoir de représentation de l'organe de gestion journalière ne sont toutefois pas opposables aux tiers, même si elles sont publiées.
- Art. 9 :10 Une décision de l'assemblée générale est exigée pour:
  - 1° la modification des statuts;
  - 2° la nomination et la révocation des administrateurs et la fixation de leur rémunération dans les cas où une rémunération leur est attribuée;
  - 3° la nomination et la révocation du commissaire et la fixation de sa rémunération;
  - 4° la décharge à octroyer aux administrateurs et au commissaire, ainsi que, le cas échéant, l'introduction d'une action de l'association contre les administrateurs et les commissaires;
  - 5° l'approbation des comptes annuels et du budget;
  - 6° la dissolution de l'association;
  - 7° l'exclusion d'un membre;
  - 8° la transformation de l'ASBL en AISBL, en société coopérative agréée comme entreprise sociale et en société coopérative entreprise sociale agréée;
  - 9° effectuer ou accepter l'apport à titre gratuit d'une universalité;
  - 10° tous les autres cas où la loi ou les statuts l'exigent.

<sup>62</sup> Source : Livre 9 – Titre 2 du CSA – chapitre premier et chapitre deux



Dans les limites ci-avant reprises, les Statuts de l'association doivent donc établir les responsabilités générales et spécifiques dévolues à chacun des organes décisionnels, en ce compris - si ces derniers sont mis sur pied – le bureau, le comité d'audit<sup>63</sup> ou même le comité de rémunération<sup>64</sup>.

Nous recommandons **l'établissement de statuts « types » ou plus exactement de statuts établis sur une structure « type » et comportant des articles de référence**

- quelques articles jugés « normatifs »,
- des **articles recommandés** (en particulier dans le cadre de la bonne gouvernance),
- et des **articles facultatifs** (par exemple liés à la taille de l'ASBL) ou **librement rédigés** (du fait des spécificités de l'AIPL)..

#### 4.1.2.2. Composition du Conseil d'administration

Pour fonctionner efficacement, le conseil d'administration ne doit comporter ni trop ni trop peu de membres :

- leur nombre doit garantir une diversité suffisante des compétences et des expériences ainsi qu'une répartition des responsabilités,
- mais il ne peut entraver le bon fonctionnement des réunions, chacun devant avoir la possibilité de s'exprimer et de se positionner sur les divers points à l'ordre du jour.

Nous considérons que les CA devraient comporter au min 4 membres sans dépasser<sup>65</sup> – idéalement – une dizaine de représentants.

Compte tenu du rôle central du Conseil d'administration, le profil et la compétence des membres sont majeurs ; leur expertise va directement influencer sur la qualité des débats et sur la professionnalisation du management interne. Il est même recommandé d'établir le profil souhaité des administrateurs compte tenu de la structure et du développement de l'association.

Il peut également être opportun de laisser à la Région de Bruxelles-Capitale la possibilité de désigner un **administrateur observateur**<sup>66</sup>.

Pour favoriser un certain renouvellement, il nous paraît utile de prévoir, via les Statuts, quelques **limites au mandat d'administrateur** : durée, nombre maximal de mandats successifs, cas d'incompatibilité.

Par ailleurs, il est souhaitable :

- de remettre<sup>67</sup> à chaque nouvel administrateur un **dossier d'information** comportant – au moins :

<sup>63</sup> Comité particulièrement recommandé dans une association gérant des montants (subsidés, subventions, donations) importants et issus de sources multiples

<sup>64</sup> Comité qui **pourrait** se justifier dans une association de grande taille

<sup>65</sup> Même si le nombre minimal prévu par le CSA est de 3

<sup>66</sup> En Wallonie, l'AGW du 12 décembre 2013 relatif aux organismes de logement à finalité sociale prévoit en son article 5 (« Des conditions générales d'agrément, de son maintien et du versement de la subvention ») que « *l'association invite le Fonds à déléguer un observateur à chaque réunion de ses organes de gestion et de contrôle. Il siège avec voix consultative* ».

<sup>67</sup> Ou de donner accès



- \* la version coordonnée des Statuts,
  - \* le règlement d'ordre intérieur et la charte (si ces documents sont déjà établis),
  - \* le plan stratégique (tel que déposé auprès de la Région),
  - \* les rapports d'activités, budgets et comptes annuels des 3 derniers exercices,
  - \* l'organigramme,
  - \* les principales dispositions légales et réglementaires ayant trait à l'agrément et à la subsidiation,
- de prévoir, pour le secteur, – en concertation directe avec la Région – quelques séances **de formation à l'attention des administrateurs** (ex. responsabilités des administrateurs y compris les administrateurs dits « volontaires »; principes généraux du Code des Sociétés et des Associations ; comptabilité générale et analytique des asbl...);
  - de systématiser les **retours d'évaluation** lorsque de telles évaluations sont menées.

#### 4.1.2.3. Répartition des rôles et responsabilités au sein du Conseil d'administration

Si le Conseil d'administration doit obligatoirement être dirigé par un **Président**, il nous paraît souhaitable de systématiser au moins deux autres rôles : celui de secrétaire et celui de trésorier.

- En collaboration étroite avec le directeur ou le coordinateur, le **secrétaire** est, en règle générale, responsable (ou responsable de la bonne exécution):
  - \* de la rédaction et de l'approbation des PV de réunion ;
  - \* du respect du suivi de l'ordre du jour établi et du temps imparti à chaque point abordé;
  - \* de la tenue à jour de tous les registres de l'association ;
  - \* de la publication au Moniteur belge des modifications statutaires ;
  - \* de l'organisation et de la planification des réunions que les organes décisionnels doivent tenir: assemblées générales, conseil d'administration, voire bureau et/ou autres comités;
  - \* du respect des délais de convocation statutaires.
- Quant au **trésorier**, ses fonctions dépendent des missions qui lui sont confiées par l'assemblée générale, le règlement intérieur, le conseil d'administration et le président. Ce dernier peut lui confier certains pouvoirs par délégation, *comme par exemple effectuer les paiements, détenir la signature sur les comptes bancaires de l'association, seul ou avec le président.* Concrètement, ses responsabilités varient selon la taille de l'association, son organisation interne (ex. présence – ou non – au sein du personnel d'un responsable financier et budgétaire, d'un comptable, ...) et la délégation des responsabilités y définie. Il joue un rôle essentiel dans le cadre de la séparation des fonctions (cfr. 1.2.5).  
Il fait toujours partie du bureau lorsqu'un tel organe est mis sur pied.

**Expliciter les délégations de fonction, de pouvoir et de signature nous semble, en tout cas, une bonne pratique à généraliser dans le secteur.**



Il convient cependant de rappeler que : « *Tout acte signé en vertu d'une délégation de signature est réputé être signé par le délégant lui-même. Le délégant est alors tenu de respecter les engagements pris par le délégataire et est donc responsable des actes de celui-ci, éventuellement même les actes au-delà de la stricte exécution du mandat s'il les a ratifiés expressément ou tacitement<sup>68</sup> »*

#### 4.1.2.4. Fonctionnement du Conseil d'administration

Le bon fonctionnement du Conseil d'administration est favorisé par :

- une **récurrence minimale** (3 à 4 réunions par an semblent un minimum absolu compte tenu de la nécessité d'approuver le budget prévisionnel (qui doit être communiqué à la Région) ainsi que le rapport d'activités et les comptes (qui seront soumis à l'Assemblée générale et transmis à la Région), d'élaborer – en collaboration directe avec le management interne – le plan stratégique, de se positionner régulièrement sur l'évolution de l'AIPL, de prendre position sur diverses questions qui relèvent de sa compétence... ;
- des **réunions planifiées** (via un calendrier annuel min puis des convocations adressées quelques jours à l'avance) et soigneusement **préparées** (via la mise à disposition préalable de documents) ;
- la **transparence des processus décisionnels** y activés avec un **ordre du jour** pour chaque réunion (avec un distinguo clair entre les points pour info, pour suivi ou pour décision) et des **procès verbaux** établis après chaque réunion et communiqués systématiquement pour approbation aux membres du CA ;
- des **règles décisionnelles** parfaitement étayées (et insérées dans les statuts) ;
- des **échanges de fond entre les membres (sous l'égide du Président)** ;
- la signature d'un **engagement explicite** de strict respect de la **confidentialité** des débats et des dispositions relatives au « **RGPD** » (règlement de protection des données personnelles) et de leur mise en œuvre au sein de l'association (ex. interdiction de reprendre des dossiers contenant des données personnelles de bénéficiaires ou de membres du personnel, interdiction de les utiliser à des fins personnelles...);
- un **véritable dialogue et une interaction** permanente avec les responsables opérationnels (directeur, coordinateur...).

#### 4.1.2.5. Séparation des fonctions

*« Essentiellement, la séparation des tâches implique qu'aucune personne ne devrait pouvoir exercer un contrôle durant l'accomplissement de deux tâches ou plus associées à une opération. Le principe sous-*

<sup>68</sup> <https://www.maif.fr/associationsetcollectivites/associations/guides-fonctionnement/delegation-signature.html>



*jaçant de la séparation des tâches est d'éviter qu'une même personne ait accès aux biens et soit aussi responsable de maintenir la reddition de comptes associée à ces biens. Pour être efficace, le système de contrôle interne doit impliquer une division appropriée des responsabilités entre ceux qui appliquent les procédés comptables ou s'occupent des activités de contrôle et ceux qui gèrent les biens »<sup>69</sup>.*

Dans le secteur associatif – et certainement dans le secteur des AIPL - , la séparation des fonctions nous paraît un **pré-requis** :

- pour les **fonctions de comptable et de trésorier** ; autrement dit, une même personne ne devrait plus pouvoir enregistrer des factures, des notes de frais, des déclarations de créance... en comptabilité et en assumer (seule) le paiement<sup>70</sup> ; ce paiement devrait être toujours exécuté par un trésorier, ce dernier faisant partie des membres du personnel SI la structure organisationnelle le permet OU du conseil d'administration dans les autres cas (d'où l'importance de cette fonction); les paiements par voie électronique facilitent largement cette première dissociation ;
- pour les **fonctions « d'achat » et de comptable** ; autrement dit, une même personne ne devrait plus pouvoir organiser des marchés publics, passer des commandes, acheter des biens...et procéder à l'enregistrement des opérations dans la comptabilité.

De manière générale, il est indispensable de prévoir des **modalités de contrôles** via – notamment

- l'application d'une double signature pour tous les achats au-delà d'un certain montant ;
- l'application d'une double signature pour tous les avantages ou défraiements consentis au personnel (en principe toujours sur décision favorable du Conseil d'administration voire du comité de rémunération SI un tel organe de gestion est mis sur pied);
- l'application d'une double signature pour les mouvements de fonds au-delà d'un certain montant sur les comptes de l'association ;
- la supervision générale des comptes de l'association (sans nécessairement faire appel à un commissaire aux comptes si ce contrôle n'est pas légalement imposé<sup>71</sup>).

#### 4.1.2.6. Référentiel de processus et procédures – descriptions de fonction

Comme l'enquête l'a mis en lumière, nombre d'AIPL ne disposent pas aujourd'hui de référentiel en ces matières.

La **description des processus** a pour objectif de formaliser de manière conceptuelle et synthétique les processus d'une organisation. L'objectif principal est d'identifier qui ? fait quoi ? comment ? en s'appuyant sur quel outil ou quel support IT ? Il vise surtout à définir les bonnes pratiques à harmoniser en interne. Lors des séances de travail que présume l'établissement des processus, c'est la recherche des améliorations tant pour les bénéficiaires que pour le fonctionnement quotidien de l'association qui doit prévaloir. Une fois encore, le référentiel doit être adapté à la taille de l'ASBL, à la diversité et à la complexité des tâches menées ; **la description à haut niveau des principaux processus métiers et**

<sup>69</sup> From : Library/PoliciesandRegulations/Finance/AFN105/Documents/Chap5\_f.pdf

<sup>70</sup> Sauf faibles valeurs

<sup>71</sup> imposé par le CSA ou par les normes d'agrément. Rappelons qu'il peut être fait appel à un vérificateur aux comptes bénévole dont le mandat et la mission peuvent être prévus dans les statuts.



**supports constituerait une avancée importante. Nous y reviendrons dans le chapitre consacré aux outils de gestion.**

Quant aux **descriptions de fonction**, elles permettent de structurer non seulement les attentes liées à la fonction (finalités, profil de compétences, positionnement dans l'organigramme, aptitudes, responsabilités directes et déléguées...) mais également – et surtout - fournissent une base de discussion pour convenir, entre le collaborateur et le dirigeant, des objectifs de développement et des modalités d'évaluation. Compte tenu de la pression induite par les demandes et les besoins constatés sur le terrain, eu égard à la diversité de ceux-ci et des publics rencontrés, il nous semble essentiel de définir, pour chacun, des priorités claires et des objectifs contextualisés.

#### 4.1.2.7. Intégrité des administrateurs et des responsables

L'intégrité semble un principe de base partagé par tous ; au quotidien, la déclinaison de ce principe peut néanmoins soulever de multiples questions.

Pour « encadrer » celle-ci, il nous paraît souhaitable :

- d'intégrer, dans le **règlement d'ordre intérieur OU dans la charte interne**, un article traitant des **conflits d'intérêt** potentiels (dans quelle mesure un membre du CA peut-il être concerné ? si c'est le cas, quelles sont les règles en application<sup>72</sup> ?)<sup>73</sup> ;
- d'établir et diffuser – en toute transparence – les **règles en matière de rétribution** (montant des jetons de présence, défraiement pour frais de déplacement, défraiement pour connexion à domicile, ...) ainsi que sur **les conditions de mise à disposition** des administrateurs de matériel informatique (portable, imprimante...) et/ou de smartphone, voire d'un véhicule de fonction... ;
- de définir – toujours en toute transparence – les **conditions générales de rétribution des membres du personnel** (ex. références utilisées<sup>74</sup>) ainsi que les divers « avantages » qui leur sont accordés (assurances groupes, assurances hospitalisation, chèques repas et assimilés, défraiement pour frais de déplacement, pour usage de matériel et d'équipement propres, mise à disposition de véhicule de fonction, de matériel IT, de tablettes ou smartphones ...) ;

<sup>72</sup> Ex. le membre du CA se retire pendant que le sujet est abordé

<sup>73</sup> Pour rappel § 1er. *Lorsque l'organe d'administration est appelé à prendre une décision ou à se prononcer sur une opération relevant de sa compétence à propos de laquelle un administrateur a un intérêt direct ou indirect de nature patrimoniale qui est opposé à l'intérêt de l'association, cet administrateur doit en informer les autres administrateurs avant que l'organe d'administration ne prenne une décision. Sa déclaration et ses explications sur la nature de cet intérêt opposé doivent figurer dans le procès-verbal de la réunion de l'organe d'administration qui doit prendre cette décision. Il n'est pas permis à l'organe d'administration de déléguer cette décision.* - Source : Livre 9 – Titre 2 du CSA – Article 9 :8

<sup>74</sup> A titre illustratif : barèmes de la fonction publique locale en Région de Bruxelles Capitale



- de prévoir que lors du recrutement d'un nouveau travailleur (pour un emploi/une mission à durée indéterminée), **un appel à candidatures soit publié via au moins 2 canaux <sup>75</sup> et une épreuve organisée pour la sélection.**

#### 4.1.2.8. Missions, vision et valeurs de l'association

**Les missions, la vision et les valeurs** constituent l'ADN de toute organisation ; les conditions d'agrément font, pour leur part, explicitement référence au fait d'avoir un objet social en phase avec la priorité des AIPL à savoir « *l'amélioration du sort des personnes vivant en situation de précarité sociale ou permettre l'accès à un logement de qualité aux personnes en difficulté à cet égard...* »<sup>76</sup>.

Certaines d'entre elles ont décliné ces éléments fondateurs que sont « les missions, la vision et les valeurs », notamment dans le cadre de leur « plan stratégique » ; cependant, la démarche n'est pas encore généralisée et nous estimons que la réflexion qu'elle suppose apporterait une plus-value à chacune des associations mais également au secteur dans son ensemble.

- **La mission** sert à définir la raison d'être de l'organisme ou ce pourquoi il existe. « *Elle est la réponse à la question « À quel besoin fondamental répondons-nous ? » ou encore « Quel est notre champ d'action spécifique ? »* » => autrement dit, elle doit être factuelle, précise et étayée afin de rendre compte de la spécificité des actions menées.
- **La vision** exprime ce que l'organisme cherche à atteindre à moyen, voire à long terme, et où il veut aller. Elle doit être régulièrement évaluée puis adaptée (environ tous les 3 à 5 ans) afin de s'ajuster aux changements internes et aux fluctuations de l'environnement externe (en ce compris le contexte socio-économique). C'est de la vision que doivent découler les orientations stratégiques puis les objectifs stratégiques et opérationnels.
- **Les valeurs** sont un *ensemble de croyances collectivement partagées qui décrivent les comportements essentiels à la réalisation de la mission et de la vision de l'organisme*. Compte tenu de leur champ d'actions et des divers publics qu'elles doivent orienter, conseiller et accompagner, les AIPL doivent évidemment définir avec soin les valeurs qu'elles veulent incarner.

**« Alors que la mission représente la raison d'être de l'entreprise et la vision sa raison d'agir, les valeurs constituent les façons d'être ».**

**Nous proposons donc :**

- **que la Région – en concertation avec le secteur – procède à une « redéfinition / reprécision » des missions potentielles des AIPL (cfr. analyse chapitre 2) ;**

<sup>75</sup> par exemple le site de l'association, un réseau social (tel que LINKDN), le site de Bruxelles-Logement (si ce dernier l'autorise), ...

<sup>76</sup> <https://www.economie.gouv.qc.ca/bibliotheques/outils/gestion-dune-entreprise/administration-et-management/mission-vision-valeurs-un-trio-indispensable>



- que l'élaboration des plans stratégiques s'inscrive directement dans la perspective **d'agréments pluri-annuels de 4 voire même 5 ans<sup>77</sup>** de manière à viser des horizons similaires pour la fixation des objectifs stratégiques et opérationnels MAJEURS; pour les nouvelles associations, l'agrément provisoire de 1 an – au besoin renouvelable une fois – serait maintenu; les plans stratégiques ne doivent pas être des documents très étendus mais davantage un document analytique reprenant les axes prioritaires, les objectifs associés à chacune des lignes de services privilégiées par l'association ainsi que les risques ou difficultés envisagés;
- que dans ce cadre, les AIPL soient invitées à **(re)formuler leur vision et leurs valeurs propres** ;
- que des **supports référentiels** soient mis à disposition des associations.

#### 4.1.2.9. « Tarification » des services

De manière générale, quand une personne s'adresse à toute association, il est important qu'elle soit informée en toute transparence sur les conditions que l'on peut qualifier de « tarifaires » :

- dès lors qu'il s'agit d'accompagnement social ou d'assistance (administrative, juridique ou technique), les prestations sont **gratuites** ;
- les éventuelles interventions techniques au sein des logements doivent reposer sur un tarif horaire **social** ; la facturation doit être précise et étayée ;
- tout loyer ou coût de mise à disposition d'un hébergement<sup>78</sup> doit être **contractualisé – et expliqué** -, de même que les modalités de refacturation des éventuelles charges ;
- de même, si l'association propose des services « d'intermédiation immobilière », il convient qu'elle publie les conditions financières y associées (ce qui est gracieux, ce qui est payant et dans ce cas, quel est le montant et quand il est facturé).

<sup>77</sup> si les contrôles opérés sont probants

<sup>78</sup> notamment dans le cadre de maisons d'accueil, d'hébergements collectifs...



## 4.2. AGREMENT ET MISSIONS

### 4.2.1. SITUATION PRÉSENTE

L'AGRBC fait état de la liste des missions de base et des missions spécifiques autorisées.

« Les AIPL poursuivent comme objectif l'insertion par le logement de personnes en situation de précarité sociale. Cet objectif se traduit par la poursuite **d'une ou plusieurs des missions de base suivantes** :

- l'accueil, la formation, l'information ou la délivrance de conseils en matière de logement;
- l'offre d'un hébergement au profit d'occupants précarisés;
- l'aide active à la recherche ou au maintien d'un logement;
- l'aide sur demande des occupants précarisés et à leur profit, à l'amélioration de la qualité (sécurité, salubrité et équipement) du logement, de son accessibilité financièrement ou de son adaptation au handicap ;
- le développement de projets et d'outils spécifiques en matière de logement au profit de personnes en difficulté pour accéder à un logement de qualité à prix abordable;
- la défense des intérêts et la représentation de publics spécifiques;
- l'assistance juridique ainsi que le soutien et la mise en œuvre de procédures de médiation ou de conciliation dans le cadre de contentieux locatifs;
- le développement d'actions de promotion du droit au logement en ce compris la collecte, la rédaction et la communication d'analyses et le soutien, l'accompagnement et la mise en réseau de personnes morales ou physiques développant des actions en faveur du droit au logement ».

Les AIPL peuvent poursuivre en outre les **missions spécifiques** suivantes :

- la recherche, l'assistance et/ou accompagnement ou la promotion de projets **d'habitat pour personnes reconnues handicapées**;
- la réalisation, l'assistance et/ou l'accompagnement ou la promotion de projets **d'habitat solidaire ou intergénérationnel**;
- la délivrance à la fois **d'informations à propos des aides publiques** prévues par le titre VIII, chapitre 1er du Code bruxellois du Logement et d'assistance des demandeurs pour l'introduction de demandes d'accès à celles-ci;
- l'offre, en vue d'un hébergement durable, d'un logement au profit de personnes qui perdent leur qualité de **sans-abri**;
- la **lutte contre les logements inoccupés** ».

Cette liste inspire quatre constats :

- 1. si les missions visent, de manière générale, « **les personnes en situation de précarité sociale** », elles concernent, en fait, des publics extrêmement diversifiés, confrontés à des difficultés de nature différente et surtout d'urgence et de gravité très variable; dans le cadre de l'enquête, nous avons eu un large aperçu de cette diversité et de **l'hétérogénéité des situations par AIPL** eu égard, notamment,
  - \* au degré d'éloignement de leur « public » par rapport à un logement adapté<sup>79</sup> ;
  - \* aux sources de leur précarité ;
  - \* à leur parcours résidentiel ;

<sup>79</sup> Ainsi les locataires sociaux ne peuvent plus être considérés – en règle générale – comme éloignés d'un logement adapté



- 2. les missions actuellement énoncées dans l'arrêté du Gouvernement semblent davantage couvrir des **activités historiques** déjà organisées par certaines associations **que relever d'une réflexion stratégique intégrée** sur la problématique de l'insertion par le logement ou encore sur les problématiques induites par les situations d'exclusion du fait :
  - \* de l'inadaptation des ressources des ménages eu égard au prix des logements en locatif ou à l'acquisition à Bruxelles ;
  - \* de l'absence de logement propre ;
  - \* de situations de handicap ;
  - \* du vieillissement ;
  - \* de la qualité médiocre du logement et/ou de son caractère non adapté à la taille du ménage ;
  
- 3. pour quelques unes d'entre elles (en particulier les missions liées à l'information), on peut constater qu'il s'agit de **missions aussi exercées par d'autres organismes bruxellois** (ex. Bruxelles-Logement<sup>80</sup> ; Guichet du Logement de la Ville de Bruxelles et les autres « Guichets Info logement » organisés par différentes communes<sup>81</sup> ou encore par les CPAS<sup>82</sup>; ...); des recouvrements sont évidents et ne simplifient pas nécessairement la lisibilité et la compréhension des missions des intervenants pour les « usagers » en particulier pour les plus démunis;
  
- 4. enfin, certaines des activités actuellement proposées par les AIPL relèvent, à notre avis, davantage des **actions sociales de terrain** que directement de l'insertion par le logement ; il **n'est pas question ici de mettre en doute leur bien-fondé et ni leur apport local** mais de souligner qu'elles ne contribuent pas directement - comme tel - à la résolution des problèmes de logement ; citons, entre autres, certaines animations de quartier ou de voisinage, l'organisation d'écoles de devoirs, la prise en charge de groupes de jeunes, ...

---

<sup>80</sup> Pour les informations sur les aides régionales ; pour les logements insalubres...

<sup>81</sup> *Le Guichet logement s'adresse aux locataires sur la commune de Molenbeek-Saint-Jean qui rencontrent des problèmes ou des questions par rapport à leur logement (logement inadéquat, insalubre, ...)*  
*Il informe les particuliers pour toute question relative au logement et les oriente, le cas échéant vers les acteurs les plus à même de leur fournir l'aide nécessaire.*

<sup>82</sup> Ex. CPAS de Schaerbeek : *Le Service Logement du CPAS de Schaerbeek est chargé de l'accompagnement social des personnes rencontrant une **problématique de logement** (logement inadéquat, insalubre, problèmes avec le bailleur, perte de logement, ...). Il s'adresse à tous les schaarbeekois. Ses missions sont les suivantes :*

- *Informers les personnes quant à leurs droits et devoirs en matière de contrat de bail ;*
- *Soutenir les personnes dans leurs différentes démarches (inscriptions sur les listes d'attente des logements sociaux, plaintes introduites auprès de l'Inspection Régionale du Logement, dossier « allocation de relogement », etc.) ;*
- *Accompagner les personnes via la « table logement » dans leur recherche active de logement dans le secteur privé ;*
- *Accompagner les personnes sans-abri et les personnes impliquées dans une procédure en expulsion.*

*Le Guichet Info-Logement vous informe sur les services existants à Schaerbeek et en Région bruxelloise en matière de logement et vous oriente vers les services adéquats. Il s'adresse à tous les Schaarbeekois, qu'ils soient aidés ou non par le CPAS. Il est ouvert le lundi et le mercredi de 13h30 à 15h30 sans prise de rendez-vous préalable.*



## 4.2.2. RECOMMANDATIONS ET SUGGESTIONS

Compte tenu des constats posés, des observations dans le cadre de l'enquête et de la problématique cruciale du logement en Région bruxelloise, nous suggérons de recentrer les missions autour des activités qui s'inscrivent le plus étroitement possible dans la perspective initiale visée.

A cette fin, nous proposons de structurer les MISSIONS DE BASE DES AIPL en 3 grandes catégories

- \* **1. l'information générale et la formation,**
  - d'une part, dans le cadre d'actions à caractère collectif ;
  - d'autre part, dans le cadre de démarches individuelles (permanences, entretiens en présentiel ou à distance), l'assistance juridique et administrative personnalisée,
  
- \* **2. l'accompagnement social de première ligne,** mission qui devrait être progressivement généralisée en constituant le **cœur de métier des AIPL** et pourrait être déclinée en 6 lignes de services principales:
  - l'accompagnement dans l'activation des droits des requérants et dans les démarches administratives
  - l'accompagnement **actif** dans la recherche d'un logement sur le marché secondaire, en ce compris la lutte contre la discrimination
  - l'intermédiation entre les (candidats)-locataires et les propriétaires
  - l'accompagnement pro-actif des personnes très précarisées
  - l'accompagnement actif en médiation
  - l'accompagnement de ménages qui envisagent un projet acquisitif
  
- \* **3. la mise à disposition de logements et/ou d'hébergements collectifs ou alternatifs (en ce compris dans le cadre d'occupations temporaires)**

### 4.2.2.1. *Coordonner et mutualiser dans le cadre des missions d'information et de formation*

L'enquête a révélé que la majorité des AIPL déploient des activités d'information et de conseils : ces dernières sont soit individuelles (dans le cadre des entretiens et des permanences), soit collectives (via la mise à disposition de supports partagés, l'organisation de séances, des animations thématiques...).

Eu égard au temps y consacré par les travailleurs et même au poids relatif majeur de ces activités dans l'ensemble des missions prises en charge par les AIPL, il nous paraît opportun **d'entamer une réflexion prospective** à ce niveau : dans ce cadre, nous avançons les suggestions suivantes :



- 1. La **réalisation des supports informationnels** portant sur des sujets généraux<sup>83</sup> (fiches<sup>84</sup>, plaquettes, capsules vidéos, ...) pourrait être **mutualisée avec les services de Bruxelles-Logement** ; cette dernière devrait s'appuyer :
  - \* sur un recensement des questions les plus fréquemment posées par les visiteurs et des constats posés par les équipes de terrain,
  - \* sur une approche didactique,
  - \* sur un style et une expression favorisant la lisibilité (avec illustrations, synthèses, des cas concrets...),
  - \* sur une charte graphique commune mais reprenant évidemment les coordonnées de chacune des AIPL participantes pour que les personnes qui en prennent connaissance puissent s'adresser à des conseillers afin d'avoir des informations personnalisées.

Les avantages majeurs attendus :

- \* une mise à jour rapide garantie (par exemple pour tout ce qui concerne les aides régionales),
  - \* un gain de temps global conséquent,
  - \* la possibilité d'exploiter au maximum l'approche multi-canal pour la diffusion,
  - \* la possibilité de faire appel à des professionnels tels que des graphistes, des web masters... à des coûts tout à fait maîtrisés,
  - \* l'opportunité d'aborder de nombreuses thématiques et de constituer des « bibliothèques »,
  - \* des traductions plus aisées dans les langues les plus fréquemment maîtrisées par les usagers des services.
- 2. L'établissement des **programmes de formation** et de **conférences** pourrait être concerté à l'échelle sectorielle afin de proposer de véritables « cycles » pour différents publics cibles.

Les avantages majeurs attendus:

- \* l'opportunité d'accueillir, de sensibiliser, d'informer et de former, au total, davantage de personnes,
- \* des campagnes « promotionnelles » initiées de manière commune,
- \* une fois encore, l'opportunité d'aborder de nombreuses thématiques en organisant la concertation à ce propos,
- \* la possibilité de faire usage de supports web pour des diffusions grand public et des usages alternatifs, par exemple,
  - en créant un blog pour l'ensemble des AIPL,
  - en utilisant des extraits de conférence lors d'animations de terrain...,
- \* des charges mutualisées entre les associations.

---

<sup>83</sup> ex. conditions d'accès au logement social, au logement AIS, à l'aide locative du Fonds ; droits et obligations du locataire ; critères d'habitabilité d'un logement ; conditions d'octroi des aides financières régionales (ex. allocation loyer, primes réno...); conditions pour acquérir un logement subventionné (FLRBC, Citydev, SISP) ; procédures précises à suivre (en ce compris les formulaires et les pièces justificatives...)

<sup>84</sup> quel que soit leur support (papier, électronique...)



- 3. Eu égard aux **informations et conseils rendus individuellement**, il est malaisé de se positionner sur la plus-value effective des AIPL eu égard aux autres opérateurs actifs en ce qui concerne les **renseignements généraux**.

Du point de vue des usagers, comme souligné ci-avant, on peut en tout cas s'interroger sur la lisibilité d'une telle organisation à l'échelle du territoire régional.

**A TERME**, pour ce type d'informations et de conseils, **on peut se demander s'il ne serait pas intéressant de mettre sur pied un véritable réseau de FRONT OFFICE de première ligne, UNIQUE, accessible TOUS LES JOURS OUVRABLES** tant par téléphone qu'en vidéo conférence (sur rendez-vous)<sup>85</sup> ou encore en présentiel dans les différentes antennes disséminées sur le territoire de la Région bruxelloise => **UN SEUL RESEAU MAIS UN RESEAU LARGEMENT PRESENT SUR LE TERRAIN A PROXIMITE DES MENAGES PRECARISES A LA RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS** afin de les aider dans leur recherche de logements de qualité adaptés.

**Au besoin**, les opérateurs présents dans ces antennes pourraient s'adresser directement au « call center » des organismes eux-mêmes (ex. SLRB, FLRBC, Citydev...) pour disposer de renseignements précis ou y renvoyer sans délai les personnes concernées.

**De même**, celles qui auraient des questions précises eu égard à leur situation seraient orientées vers les **conseillers juridiques et techniques des AIPL** dans ce qu'il convient d'appeler les missions d'assistance et les missions d'accompagnement (cfr. Ci-dessous).

#### 4.2.2.2. Développer les synergies pour optimiser l'assistance personnalisée

*Quels sont les droits et devoirs précis d'un locataire – ou d'un propriétaire - dans telle ou telle situation ?*

*Comment réagir dans une situation conflictuelle ? A qui s'adresser ?*

*Quels sont les risques que j'encours si j'agis comme cela ?*

*Quelles sont les conséquences de tel défaut constaté dans le logement ? Quels sont les travaux que le propriétaire est tenu d'exécuter ?*

*Est-elle possible de bénéficier d'une aide pour préparer et effectuer un déménagement ?*

*Est-il possible de bénéficier de l'intervention d'un technicien afin de réaliser une réparation importante dans le logement ?*

...

Ces questions – et nombre d'autres – font partie du quotidien des AIPL. Le fait d'y apporter réponse ou, s'il échet, de mettre en rapport avec une structure susceptible d'apporter **une réponse étayée et personnalisée constitue un véritable atout**. Pour le renforcer encore, on pourrait envisager les initiatives suivantes :

- 1. Etablir et diffuser un **relevé des compétences spécifiques et des expertises pointues** (qu'elles soient juridiques, techniques, psychologiques, sociologiques, financières...) **au sein**

<sup>85</sup> Notamment pour ceux ne maîtrisant pas les langues nationales



**du personnel des différentes AIPL et créer un réseau sectoriel** afin de favoriser les échanges d'informations et de partager toutes les données potentiellement utiles.

- 2. Créer de **nouveaux outils sectoriels partagés** afin que les collaborateurs puissent non seulement savoir à qui éventuellement s'adresser (cfr. Point 1) mais également trouver des informations, des références utiles, des retours d'expériences, ... ; des recherches thématiques particulières devraient pouvoir y être postées et des « chats » entre travailleurs devraient aussi pouvoir être aisément organisés.
- 3. Analyser la faisabilité de « **partenariats sectoriels** » visant à « **partager** » certaines compétences ou expertises ; ainsi, la personne qui s'adresserait à l'AIPL x, confrontée à une difficulté spécifique, pourrait être conseillée ponctuellement par un collaborateur de l'AIPL y voire même, ensuite, accompagnée au sein de cette AIPL y après avoir été orientée auprès de celle-ci.

#### 4.2.2.3. *Privilégier l'accompagnement actif afin de Mettre la personne au cœur de l'accompagnement*

**L'accompagnement actif des personnes précarisées est indéniablement la raison d'être des AIPL.**

Aujourd'hui, il prend des formes diverses ainsi que l'a mis en lumière l'enquête réalisée.

**Il nous semble qu'à l'avenir, il devrait être encore renforcé en faisant en sorte que les collaborateurs soient en mesure d'y consacrer le plus de temps possible, notamment dans le cadre d'une mutualisation accrue de certaines missions de base.**

Tous les acteurs sociaux en font le constat : « *Ceux qui vivent dans la précarité au quotidien éprouvent des difficultés énormes à effectuer les démarches nécessaires pour défendre leur dossier. Cela résulte de problèmes de langue, de mauvaise compréhension des procédures, de timidité, de peur de rencontrer des professionnels n'ayant pas toujours la patience pour les écouter*<sup>86</sup>. »

L'accompagnement actif des personnes confrontées à des problèmes de logement s'inscrit **DANS LA DUREE.**

Il s'inscrit aussi directement dans la perspective de **services largement individualisés** lesquels pourraient se décliner en **6 grandes lignes de services** :

- 1. **L'accompagnement dans l'activation des droits des requérants** et dans les **démarches administratives** y relatives => concrètement :
  - \* aide au remplissage et à la constitution du dossier,
  - \* support pour l'obtention des attestations et pièces justificatives requises,
  - \* aide à l'introduction d'une demande,
  - \* suivi des démarches entreprises,
  - \* au besoin prise de contact direct avec l'organisme concerné.

<sup>86</sup> Source : « Les défis de l'accompagnement social » - Vivre ensemble Education – Analyses 2013 10



- 2. **L'accompagnement actif dans la recherche d'un logement sur le marché secondaire**, ce compte tenu du profil du ménage et des difficultés particulières qu'il rencontre => concrètement :
  - \* support à l'utilisation des outils de recherche,
  - \* accompagnement direct des démarches du ménage ou de certaines d'entre elles telles que : prise de contact avec l'agence immobilière, conseils aux candidats locataires, aide à la constitution d'un dossier pour se présenter, contact avec les CPAS et/ou avec le Fonds du Logement pour la constitution de la garantie locative...
  - \* lutte **contre la discrimination**,
  - \* au besoin, assistance lors de la visite ou même de l'état des lieux voire lors de l'expertise du bien, ...
  
- 3. **L'élargissement des missions d'intermédiation entre les (candidats) locataires et les propriétaires** ; plusieurs AIPL exercent déjà des missions de ce type, soit de manière ponctuelle, soit de façon structurelle dans la mesure où il s'agit d'une de leurs missions fondatrices (ex. 1 Toit 2 Ages). Dans la perspective d'un **accompagnement actif davantage « généralisé »**, l'intermédiation peut évidemment constituer une approche à haute valeur ajoutée que l'on vise :
  - \* 3.1. l'établissement ou la relecture du contrat de bail,
  - \* 3.2. la négociation du loyer – dans le sens notamment d'un alignement plus étroit avec la grille des loyers indicatifs - et l'établissement ou répartition des charges,
  - \* 3.3. l'assistance à certains propriétaires<sup>87</sup> dès lors qu'ils s'engagent à effectuer des travaux de remise en état ou même diverses rénovations,
  - \* 3.4. la facilitation des négociations entre les parties pour conclure un accord.

Il nous paraîtrait opportun qu'un nombre accru de résidents bruxellois puissent bénéficier de tels services.

- 4. **L'accompagnement pro-actif des personnes très précarisées**  
Aujourd'hui déjà, différentes AIPL ont développé une expertise pointue en accompagnant des personnes présentant un handicap, des personnes usagères de services de santé mentale, des personnes vieillissantes ou âgées (et souvent isolées) ou encore des personnes privées de tout logement ou d'un logement salubre et adapté.  
**On ne peut que prôner l'élargissement de cette expertise, que ce soit géographiquement ou en termes de nombre de personnes accompagnées.**

Le suivi renforcé porte, notamment, sur :

- \* l'installation dans le logement ;
- \* le repérage du nouveau cadre de vie ;
- \* les informations sur les droits et devoirs du locataire ;
- \* l'entretien du logement ;

---

<sup>87</sup> Pour certains propriétaires (par exemple des propriétaires plus âgés ou moins formés), il peut être malaisé de savoir à quelles entreprises s'adresser, comment bien comprendre et interpréter un devis (en ce compris les prix unitaires demandés), vérifier si les travaux ont été correctement exécutés...



- \* l'apprentissage et l'utilisation des équipements du logement ;
- \* la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie ;
- \* le respect des règles de vie en immeuble collectif ;
- \* le soutien dans les démarches administratives liées au logement (ex. auprès des fournisseurs d'énergie);
- \* dans certains cas :
  - la gestion du budget : établissement du budget en fonction des ressources et des charges :
  - le règlement des charges courantes,
  - l'apurement des dettes éventuelles.

- **5. L'accompagnement actif en médiation**

« La **médiation** est une pratique ou une discipline qui vise à définir l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'informations, éclaircir ou rétablir des relations. Ce tiers neutre, indépendant et impartial, est appelé **médiateur**. La définition de cette activité varie selon les contextes d'application. Néanmoins, des constantes existent à chaque fois qu'un tiers intervient pour **faciliter une relation ou la compréhension d'une situation et des éléments de pédagogie et de qualité relationnelle se retrouvent dans les pratiques de la médiation** »<sup>88</sup>.

« Le médiateur n'intervient ni en tant que conseiller juridique, ni en tant que juge, ni en tant qu'arbitre »<sup>89</sup>.

La médiation vise à éviter la judiciarisation de conflits entre locataires et propriétaires, entre voisins, voire entre propriétaires et entreprises de travaux. Elle ne peut être que bénéfique dès lors qu'elle contribue, plus rapidement et à moindre coût, à la recherche et à l'établissement d'une solution acceptable pour les parties.

Elle présume néanmoins que le médiateur dispose de compétences juridiques et d'un sens aigu de la négociation.

L'existence de telles lignes de services doit bénéficier d'une communication claire à l'attention des bénéficiaires potentiels.

- **6. L'accompagnement de ménages qui envisagent un projet acquisitif**

Nous l'avons dit : l'information et le conseil de première sur les possibilités d'acquérir un logement en RBC (en ce compris via un prêt subventionné ou garanti) devraient faire partie de missions davantage mutualisées.

Les opérateurs publics concernés que sont le Fonds du Logement, CityDev, CLTB mais aussi les sociétés de crédit social ont, par ailleurs, aussi cette mission dans leur objet social et consacrent des ressources non négligeables à renseigner les ménages, les recevoir, les aider à constituer un dossier...

A contrario, renforcer l'accompagnement des ménages dans leur parcours résidentiel – notamment vers la propriété – induit une plus-value indéniable. Il inclut ou peut inclure, entre autres,

---

<sup>88</sup> Source : WIKIPEDIA

<sup>89</sup> Source : avocats.be



- \* 6.1. l'analyse détaillée des ressources budgétaires et les critères généraux à rencontrer afin d'être en mesure de solliciter un emprunt hypothécaire (ressources propres, épargne, poids relatif des mensualités et autres charges financières dans les revenus mensuels...)
- \* 6.2. l'animation et la gestion de groupes d'épargne collective et solidaire ;
- \* 6.3. l'accompagnement actif dans la recherche d'un logement sur le marché secondaire en ce compris, au besoin, l'assistance lors de la visite préalable du bien (identification des travaux de salubrité à réaliser, rénovations énergétiques).

**Concrètement**, chaque AIPL devrait se positionner sur la ou les lignes de services qu'elle privilégie en matière d'accompagnement de personnes fragilisées ; ces choix seraient évidemment fonction des besoins majeurs identifiés, du nombre d'agents qu'elle est en mesure d'affecter, de leurs expertises et compétences, de l'expérience globale acquise au sein de l'association, du temps moyen requis pour un accompagnement de qualité,...

Un suivi devrait être promu de manière à maximiser les probabilités d'aboutissement des démarches entreprises, mettre en lumière les « meilleures pratiques » et favoriser les échanges sectoriels.

#### 4.2.2.4. *Accroître l'offre potentielle de logements mis à disposition par les AIPL ou pour les AIPL*

Les réponses à la question posée dans le cadre de l'enquête sont très claires : c'est l'insuffisance de l'offre de logements de qualité à prix abordable qui constitue le problème n°1 en Région de Bruxelles Capitale.

Actuellement, les AIPL ne peuvent néanmoins mettre à disposition qu'un nombre (très) limité de logements et autres lieux d'accueil. **Cette mission devrait, nous semble-t-il, être encouragée et peut-être être davantage soutenue** (cfr. Recommandations sur les modalités de subventionnement) ...en privilégiant l'offre la plus innovante possible.

##### - **1. Intermédiaire**

Dans l'esprit des démarches initiées pour les étudiants (PLE, 1Toit 2 Ages) ou encore pour les personnes présentant un handicap, afin d'accroître l'offre de logements, on pourrait imaginer que les propriétaires privés soient incités – via une ou plusieurs mesures<sup>90</sup> - à communiquer aux AIPL leur(s) bien(s) à louer, en ce compris via des plateformes d'accès très convivial.

Les AIPL joueraient ensuite un rôle d'intermédiaire immobilier - comme décliné ci-avant - mais sans assumer le rôle d'une agence immobilière sociale évidemment.

---

<sup>90</sup> à titre indicatif : réduction voire même exonération du précompte immobilier SI le bien est mis en location au loyer négocié entre les parties



- **2. Gestionnaires de « nouveaux » types d’habitat (tiny houses<sup>91</sup>, containers maritimes aménagés<sup>92</sup>, habitats modulaires...)**

Aujourd’hui, les besoins en logements « accessibles » sont tels que la diversification des modalités d’hébergement s’impose. Elle s’impose également pour réduire les délais moyens de mise en service d’habitats additionnels.

Compte tenu de leur expérience auprès de publics précarisés (tels que les personnes sans abri, les personnes confrontées à des situations d’urgence, les personnes qui souhaitent s’émanciper (ex. de très jeunes adultes, des personnes primo-arrivantes autorisées à s’établir sur le territoire belge)...), il nous semble que les AIPL qui le souhaitent pourraient se voir confier la gestion de biens de ce type dès lors qu’ils sont susceptibles de répondre aux attentes à court terme de personnes isolées, voire de ménages de petite taille.

On pourrait envisager de soutenir les partenariats avec des détenteurs de foncier ou de grands immeubles à l’abandon et avec des opérateurs immobiliers qui prendraient en charge l’investissement et la construction – en bénéficiant de subsides régionaux – ; les AIPL assumeraient la gestion locative et l’accompagnement social des personnes bénéficiant de ces hébergements de « transit ». Ce pourrait même être l’occasion de développer et de mettre en œuvre des techniques innovantes en matière d’intégration sociale de ces publics cibles spécifiques.



- **3. Gestionnaire d’hébergements collectifs**

Autre composante importante en matière de logements pour divers publics précarisés : l’hébergement collectif. Compte tenu des résultats observés, il est manifestement opportun de développer les hébergements collectifs afin d’accroître, avec le support de la Région, les possibilités de ce type.

Au cours des mois à venir, des concertations entre le secteur et le Gouvernement pourraient être menées afin de fixer des objectifs en termes de

- \* nombre de structures complémentaires et de places d’accueil ;
- \* bénéficiaires potentiels;
- \* modalités d’accompagnement maximisant les perspectives d’insertion ou de réinsertion ;
- \* ...

---

<sup>91</sup> **une tiny house** est une construction à mi-chemin entre la roulotte et la maison : elle a la forme d’une maison mais la taille et le châssis roulant d’une roulotte ; ses avantages majeurs : un prix de revient très restreint (de 6.500 à 16.000 € selon l’équipement et l’aménagement intérieur), une grande luminosité, des besoins d’entretiens réduits et des coûts énergétiques très faibles

<sup>92</sup> le **container** présente lui aussi divers avantages: solidité hors pair, très facile à transporter et même à empiler, faible coût, réutilisation aisée, ...



- **4. Promouvoir l'investissement immobilier en autorisant des dons fiscalement déductibles**  
On pourrait imaginer que les AIPL puissent recevoir des dons afin d'acquérir des studios et appartements susceptibles d'être loués – à coûts réduits.

Chaque don effectué ferait l'objet d'une réduction au titre de l'impôt sur le revenu ou de l'impôt sur les sociétés **SI** les associations bénéficiaires sont reconnues par le Ministère des Finances. Les affectations seraient – il s'entend - clairement établies de même que les priorités en termes de publics visés.

Les avantages majeurs attendus d'une telle approche:

- \* **l'homogénéisation accrue des concepts ;**
- \* la simplification potentielle des **présentations de reporting** (cfr. chapitre 3 ci-après).
- \* **la déclinaison aisée des missions de BASE autour 4 GRANDS AXES** avec des **missions spécifiques éventuelles** décrites hors missions de base ;
- 
- \* **AXE 1. l'information générale et spécifique sur le logement ; la formation**
  - ligne de services : conception et diffusion de supports informationnels
  - ligne de service : organisation de séances d'information et/ou de formation (collectives) ainsi que d'animations
  - ligne de services : permanences et entretiens en présentiel voire par téléphone ou en vidéo-conférence, en ce compris pour des questions à caractère juridique et/ou administratif
- \* **AXE 2. l'accompagnement social de première ligne**, mission qui devrait être progressivement généralisée en constituant le **cœur de métier des AIPL** et pourrait être déclinée en 6 lignes de services principales et quelques lignes opérationnelles:
  - 2.1. l'accompagnement **direct** dans **l'activation des droits** des requérants et **dans** les démarches administratives
  - 2.2. l'accompagnement **actif** dans la recherche d'un logement adapté sur le marché secondaire, en ce compris la lutte contre la discrimination
    - ligne de service : aide directe à la recherche d'un logement
    - ligne de service : expertise technique : visite de logements
    - ligne de service : expertise technique : accompagnement à l'état des lieux
  - **2.3. l'intermédiation** entre les (candidats)-locataires et les propriétaires
    - ligne de service : accompagnement à la négociation du loyer voire à l'établissement du bail
    - ligne de service : analyse de décomptes de charges
    - ligne de service : accompagnement (locataires, propriétaires) dans le cadre de procédures en justice



- ligne de service : accompagnement de propriétaires appelés à effectuer des travaux de remise en état, voire de rénovation, avant de (re)mettre leur bien en location
  - 2.4. **l'accompagnement pro-actif des personnes précarisées** dans leur insertion dans et par le logement (personnes sans logement propre, personnes présentant un handicap, personnes vieillissantes, personnes vulnérables appelées à quitter leur logement, personnes souffrant d'addiction(s)...)
    - ligne de service : soutien au projet résidentiel et accompagnement psycho-social de personnes en difficultés
    - ligne de service : aide au déménagement
    - ligne de service : petits entretiens et/ou réparations courantes au sein de logements occupés par des ménages précarisés
  - 2.5. l'accompagnement via la **médiation** => ligne de service : médiation
  - 2.6. l'accompagnement de ménages qui **envisagent un projet acquisitif** :
    - ligne de service : groupe d'épargne solidaire
    - ligne de service : accompagnement individualisé des ménages dans le cadre de leur projet
    - ligne de service : expertise technique : visite de logements sur le marché secondaire
- \* **AXE 3. l'accroissement de l'offre de logements accessibles et/ou d'hébergements collectifs ou alternatifs (en ce compris dans le cadre d'occupations temporaires)**
- ligne de service : mise à disposition de plateformes électroniques facilitant les échanges entre offre et demande
  - ligne de service : mise à disposition de logements individuels (en ce compris dans le cadre de logements intergénérationnels)
  - ligne de service : mise à disposition d'hébergements collectifs et habitats solidaires
  - ligne de service : mise à disposition de logements alternatifs (en ce compris occupations temporaires)



## 4.3. AGREMENT, REPORTING ET OUTILS DE GESTION

### 4.3.1. SITUATION PRÉSENTE

Les documents qui doivent être annuellement adressés par les AIPL à Bruxelles-Logement dans le cadre du contrôle des agréments et même des subventions sont les suivants :

La lecture des documents permet d'établir quatre constats :

1. dans le **chef des associations**, cela requiert un **travail souvent considérable** compte tenu des données rassemblées, de la multiplicité des thématiques abordées par nombre d'entre elles, des commentaires établis eu égard à leurs activités et conditions d'exécution des missions, des points de vue exprimés...Les rapports reflètent clairement le souhait de chacun d'expliquer les conditions (voire les difficultés) spécifiques rencontrées, le contexte auquel les travailleurs sont confrontés et surtout la valeur ajoutée des actions menées ;
  2. les documents produits sont **extrêmement hétérogènes** que ce soit
    - dans leur structure,
    - dans leur ampleur,
    - dans l'approche privilégiée pour présenter les résultats et les projets,
    - dans les données à caractère statistique (de très détaillé à quasi inexistant),
    - ...
  3. dans le chef de **Bruxelles-Logement**, **l'analyse d'évaluation est également à la fois longue et malaisée** : les agents doivent se fonder sur les éléments communiqués afin de se prononcer mais sans être réellement en mesure
    - de se fonder sur des indicateurs génériques pré-établis,
    - de procéder à des comparaisons, en ce compris entre AIPL exerçant des missions similaires,
    - de dégager des tendances claires d'un exercice à l'autre,
    - d'interpréter parfaitement des informations qualitatives ;
  4. **à l'échelle sectorielle**, il est très complexe (voire impossible) de dresser périodiquement un état consolidé réellement représentatif de l'apport de l'ensemble des acteurs.
- ⇒ **les approches et les outils** actuellement déployés conditionnent largement le travail de reporting et d'analyse tant des AIPL que de Bruxelles-Logement ; ils ne nous semblent plus adaptés aux enjeux et aux besoins actuels des parties en présence, aux perspectives de développement et au souhait de professionnalisation managériale des associations.



#### 4.3.2. OUTILS DE GESTION ET APPROCHES MANAGÉRIALES - PROPOSITIONS

Dans le cadre de l'enquête menée, il est apparu que :

- 9 associations agréées au titre d'A IPL en Région de Bruxelles Capitale développent des activités plus ou moins importantes et plus ou moins étendues dans les deux autres Régions et bénéficient même d'un agrément dans une ou l'autre de ces Régions;
  - quelques associations développent des activités très diversifiées qui dépassent le cadre des missions dévolues aux A IPL et relèvent – dans certains cas – d'autres agréments et en tout cas bénéficient d'autres sources de financement ;
  - les affectations et répartitions des membres du personnel ne sont pas toujours aisées ; à la question « *sur quelles **ressources humaines** pouvez-vous vous appuyer afin de mener vos **missions d'A IPL?** » », les associations font état d'un nombre total de 360 ETP salariés (456 personnes) et de quelque 200 bénévoles « actifs ». Ce chiffre excède celui pris en compte par l'Administration via notamment les budgets qui lui sont communiqués.*
- ⇒ **IDEALEMENT dans tous ces cas, une approche de type analytique serait requise pour disposer de données davantage exhaustives et fondées sur des règles d'affectation et de répartition clairement établies.**
- ⇒ **L'objectif est d'identifier au mieux les dépenses effectivement exposées dans le cadre des activités « A IPL » en Région de Bruxelles-Capitale et de s'assurer que toute forme de couverture d'une même dépense par plusieurs sources de financement est exclue.**

Par ailleurs, le suivi des activités menées – quelle qu'en soit la nature – constitue à la fois un besoin fort – en ce compris pour optimiser l'accompagnement des personnes et la gestion immobilière des biens à disposition – et une contrainte à caractère administratif.

Pour toutes ces raisons, nous recommandons de déployer dans le secteur un outil de gestion intégré comme c'est actuellement le cas en Région Wallonne.

L'outil - appelé « **MAPLESOFT** » est développé **par et pour le secteur des APL et des maisons d'accueil** en Wallonie (le développement étant assuré par une société IT de LLN et des informaticiens de l'Université de Namur).

Terminé en novembre dernier, MAPLESOFT est pour le moment déployé ou en voie de déploiement dans 17 APL.

Fondé sur les technologies web les plus récentes, l'outil prend en charge (liste non exhaustive):

- **dans le cadre des activités d'assistance et d'accompagnement :**
  - \* la gestion « administrative » de toutes les personnes faisant l'objet d'un « accompagnement » (avec des fiches complètes par personne c'est-à-dire pour tous les membres d'un ménage ou d'une cohabitation) ou simplement à qui l'association a proposé une assistance; il est prévu de pouvoir faire directement usage de la carte



d'identité<sup>93</sup> pour recueillir les données officielles et de les compléter par de très nombreuses autres données (notamment de contacts, de lieux de résidence, de composition - évolutive – d'une unité de ménage...);

- \* toutes les informations relatives à l'assistance et à l'accompagnement (rendez-vous au sein de l'AIPL ou avec certains de ses membres, rendez-vous avec des experts externes, suivi des multiples démarches entreprises, quel qu'en soit l'objet, documents établis pour et/ou avec les intéressés...);
- \* les communications entre les travailleurs de l'association de toutes informations utiles relatives aux personnes ou à des dossiers;
- \* la cogestion des comptes des personnes éventuellement concernées (enregistrement de tous les flux financiers, association des pièces justificatives établissement des soldes, reporting pour les tiers...)

- **dans le cadre de la gestion « immobilière » :**

- \* toute la gestion des biens immobiliers (qu'ils soient en gestion, en propriété, en mandat...) avec la possibilité d'encoder, pièce par pièce, toutes les caractéristiques du logement ou de l'hébergement (soit un cadastre technique complet) en joignant toutes les photos souhaitées..;
- \* l'établissement des états des lieux (fondé sur ce cadastre)...lequel état des lieux peut être même signé sur place si les agents font usage d'une tablette (avec prise de photos et intégration immédiate de celles-ci dans le dossier);
- \* la gestion des contrats : baux, contrats de mise à disposition, contrats d'occupation temporaire...;
- \* toute la gestion récurrente ou ponctuelle des travaux d'entretien ou de remise en état ;
- \* l'assignation des travaux à réaliser par agent technique ;
- \* l'établissement automatique des factures mensuelles de loyer et s'il échet des provisions pour charges ;
- \* les décomptes de charges ;
- \* l'encodage de tous les paiements reçus et leur affectation ;
- \* l'établissement des arriérés et surtout leur gestion avec l'édition des courriers, la traçabilité des rappels et des procédures ;
- \* les récapitulatifs financiers mensuels (loyers et charges) afin que ces derniers puissent être intégrés comme tels en comptabilité<sup>94</sup> ;
- \* la gestion des clés ;
- \* la gestion des fiches « propriétaires » ;
- \* etc...

- **dans le cadre de la gestion des ressources humaines :**

- \* la gestion administrative des divers intervenants (en fonction de leur statut) ;
- \* la gestion de tous les « droits » au niveau de l'application (accès – ou non – aux diverses catégories de données, en lecture, en encodage et/ou en modification, ...);
- \* la gestion des « liens » entre intervenants et personnes accompagnées ;
- \* ...

---

<sup>93</sup> avec l'approbation des personnes évidemment

<sup>94</sup> sans devoir y reprendre



#### Facilités majeures offertes :

- gestion réellement intégrée et multi-dimensionnelle ;
- UNE BASE DE DONNEES PAR TYPE D'ACTIVITES => autrement dit, les associations qui, dans le cadre d'une même entité juridique, exercent différents types d'activités et disposent, s'il échet, de plusieurs AGREMENTS, enregistrent dans une seule et même base toutes les informations et données relatives à ces activités et/ou agréments<sup>95</sup> ; les contrôles et le reporting en sont très largement simplifiés ;
- encodage très aisé avec des champs obligatoires mais surtout de multiples champs proposés ;
- possibilité de réaliser des extractions sur la base de TOUS les champs ;
- possibilité de générer divers documents « types » ;
- stockage intégré de toutes les pièces liées à un dossier (pex les courriers adressés à des administrations ou à des opérateurs logements, les réponses reçues, les pièces authentiques transmises...)
- réalisation d'historiques et recherches très aisées ;
- sauvegardes automatiques garanties.

#### Aspects financiers :

- La licence devrait être cédée pour un montant de l'ordre 3000 à 4000 € (quel que soit le nombre d'utilisateurs) : ce prix inclut l'usage des méga bases de données et deux mécanismes de sauvegarde quotidiens via des clouds...ainsi que 2 à 3 jours de formation pour un key user.
- Annuellement les frais de maintenance évolutive, de suivi des requêtes et des bugs ...seraient de l'ordre de 700 à 1000 €/an.
- Les tarifs définitifs seront établis et publiés en avril 2021.

#### 4.3.3. REPORTING

Nous avons insisté sur le caractère indéniablement « lourd » et relativement peu opérationnel des modalités actuelles de reporting.

Nous proposons donc :

##### 4.3.3.1. des rapports d'activités pré-structurés

Conformément au cahier spécial des charges, nous avons proposé un PROJET de rapport d'activités type ; **ce dernier est présenté au thème 3.**

Nous comprenons évidemment qu'une telle structure ne peut être imposée du jour au lendemain. Elle présume, en effet,

- qu'un référentiel explicatif soit établi,
- que les questions d'interprétation soient abordées et traitées,
- que les données retenues soient collectées et enregistrées au cours de l'année par les associations afin de pouvoir être consolidées au terme de l'exercice.

---

<sup>95</sup> A titre illustratif : une association qui exerce des activités à la fois comme AIS et comme AIPL doit le faire via deux bases



⇒ autrement dit, un calendrier des mise en pratique s'impose.

#### 4.3.3.2. des rapports « automatiquement générés »

L'outil MAPLESOFT brièvement présenté ci-avant proposera, d'ici peu,

- des **rapports statistiques « génériques »** complets sur la base des champs sélectionnés à l'échelle sectorielle et des formules mises en œuvre (sommés, calcul de moyennes, calcul de médianes, nombre d'occurrences...) => les APL seront en mesure de transférer ces tableaux comme tels aux autorités de tutelle ;
- des **rapports d'activités « génériques » fondés sur une structure pré-établie et alimentés automatiquement par les données sélectionnées et les tableaux statistiques générés** => les APL auront l'opportunité de se focaliser sur les aspects contextuels et qualitatifs ainsi que sur les perspectives et projets envisagés. ;
- des **reportings individuels** spécifiques répondant aux besoins particuliers éventuellement exprimés par certaines associations (par exemple pour répondre aux demandes de leur conseil d'administration ou de divers membres) ;
- la possibilité de réaliser – au cas le cas - **toutes les extractions souhaitées** sur la base d'outils connexes.

Dans le cas des AIPL de la RBC, de telles solutions contribueraient – à notre avis –

- à l'homogénéisation des rapports et de leur contenu ;
- à la simplification des modalités,
- à la rédaction des charges administratives
- à un gain de temps.

#### 4.3.4. FORMATION CONTINUE DES AGENTS

En Wallonie, les conditions d'agrément prévoient que *« l'association dispose à la date de la demande d'agrément et pendant toute la période de l'agrément, d'un ou plusieurs membres du personnel, éventuellement mis à disposition, gradués ou universitaires ou justifiant d'une expérience de trois ans au moins dans le domaine social<sup>96</sup> »* ou *« d'une expérience de trois années au moins dans le domaine administratif, technique ou juridique<sup>97</sup> »* ou *« d'une expérience de trois années au moins dans le domaine de la construction, de la réhabilitation ou de l'adaptation de logements ou dans le domaine de la gestion sociale de l'occupation de logements<sup>98</sup> »*.

<sup>96</sup> Source : AGW du 12 décembre 2013 modifié par les arrêtés du 30 novembre 2017 et du 16 mai 2019 – article 20 §1<sup>er</sup> 2° - mission d'insertion par la mise à disposition de logements décents

<sup>97</sup>Source : AGW du 12 décembre 2013 modifié par les arrêtés du 30 novembre 2017 et du 16 mai 2019 – article 20 §2 1° - mission d'assistance administrative, technique ou juridique

<sup>98</sup> Source : AGW du 12 décembre 2013 modifié par les arrêtés du 30 novembre 2017 et du 16 mai 2019 – article 20 §3 2° - mission de mener des projets expérimentaux



Si l'imposition d'un tel critère est peu opportune a posteriori, elle pourrait être envisagée pour le futur. Elle s'intègre surtout dans la perspective de professionnalisation permanente du secteur. Il nous semble particulièrement important de **proposer** aux travailleurs des formations – individuelles ou collectives – sous divers médias – afin de leur permettre de progresser tant dans leur fonction que vers d'autres responsabilités. Comme souligné au chapitre 2, la mutualisation de l'offre de formations constituerait un avantage pour l'ensemble du secteur.



## 5. THEME 5 : SUBVENTIONNEMENT – EVALUATION ET RECOMMANDATIONS GENERALES

### 5.1. SITUATION PRESENTE

#### 5.1.1. DISPOSITIONS LÉGALES

Les associations agréées peuvent bénéficier d'un subside annuel pour les activités développées sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

##### 5.1.1.1. *Principes fondateurs*

Ce subside est composé d'un montant principal et d'un montant subsidiaire éventuel (lequel ne peut dépasser 50% du montant principal).

Le montant principal du subside ne peut être inférieur à 15.000€ ; il ne peut être accordé lorsque le budget prévisionnel des activités exercées est lui-même inférieur à 15.000 €<sup>99</sup>.

- Critères réglementaires actuels dans le cadre du calcul du **montant principal**
  - 1. Nombre et type de **missions de base** assumées ;
  - 2. **Objectifs visés et résultats atteints à l'échéance** de la précédente période de subsidiation OU du précédent programme pluriannuel dans le cadre des missions de base – critère évalué tant quantitativement (yc nombre de personnes aidées et/ou nombre d'interventions effectuées) que qualitativement en fonction des ressources humaines, financières et matériels à disposition de l'association
  - 3. Nombre et ampleur des **projets** auxquels l'asbl participe dans le cadre des missions spécifiques – critère évalué en fonction des ressources à disposition de l'association
  
- Critères réglementaires actuels dans le cadre du calcul du **montant subsidiaire**
  - 1. Nombre et type de **missions spécifiques** assumées ;
  - 2. **Objectifs visés et résultats atteints à l'échéance** de la précédente période de subsidiation OU du précédent programme pluriannuel dans le cadre des missions spécifiques
  - 3. Nombre et ampleur des **projets** auxquels l'asbl participe dans le cadre des missions spécifiques – critère évalué en fonction des ressources à disposition de l'association.

Dans les 2 cas, *lorsque la nature des actions menées le justifie*, l'asbl **peut** faire état d'indicateurs propres afin d'évaluer de manière **complémentaire** les aspects **qualitatifs** des objectifs et résultats visés ; l'AGBC précise cependant que **ces indicateurs doivent être objectivement mesurables**.

<sup>99</sup> Sauf si l'asbl est agréée à titre probatoire



#### 5.1.1.2. Introduction de la demande de subvention

La demande s'appuie (sauf pour les asbl agréées à titre probatoire) principalement sur le **programme pluriannuel proposé**.

Elle doit être introduite – en principe - annuellement au plus tard pour le 31 août de l'année qui précède l'exercice concerné. Cette dernière doit comporter :

- 1° la dénomination de l'asbl
- 2° la description du territoire concerné
- 3° la présentation du ou des projets envisagé(s) et des missions que l'asbl va poursuivre ; les objectifs visés et les résultats atteints ;
- 4° les personnes actives au sein de l'association, leur qualification et les tâches et responsabilités qui leur incombent ;
- 5° le budget prévisionnel ;
- 6° la nature et le montant de la subvention ;
- 7° le compte bancaire ;
- 8° les autres sources de financement public éventuelles dont bénéficie l'asbl (avec les projets y associés) ;
- 9° le règlement d'attribution des logements (et le registre des attributions) pour les AIPL qui offrent un hébergement à des personnes précarisées ;
- 10° l'agrément éventuel « lutte contre les logements inoccupés ».

Pour les années couvertes par un **programme pluriannuel en cours**, la demande est simplifiée (sauf si des modifications significatives sont enregistrées) ; elle porte sur une demande de reconduction (auquel cas le subside est éventuellement indexé).

#### 5.1.1.3. Liquidation de la subvention

La subvention est liquidée en deux tranches :

- la première (80%) sur la base d'une déclaration de créance fondée sur la décision d'octroi ;
- la seconde (20%) sur la base d'une DC à nouveau et d'un rapport justificatif incluant :
  - \* les comptes et bilans de l'exercice couvert ;
  - \* un rapport d'activité ;
  - \* la justification des frais et dépenses encourus dans le cadre de l'exercice des missions. *« Le subside sera diminué à concurrence du montant non-justifié. Le cas échéant, l'association est tenue de rembourser le montant non-justifié du subside qu'elle aurait déjà perçu. »*

#### 5.1.2. MONTANTS DES SUBVENTIONS 2019 ET 2020

Le tableau ci-dessous synthétise les données principales liées au soutien financier accordé aux AIPL en 2019 et en 2020 (propositions établies par les services de l'administration).

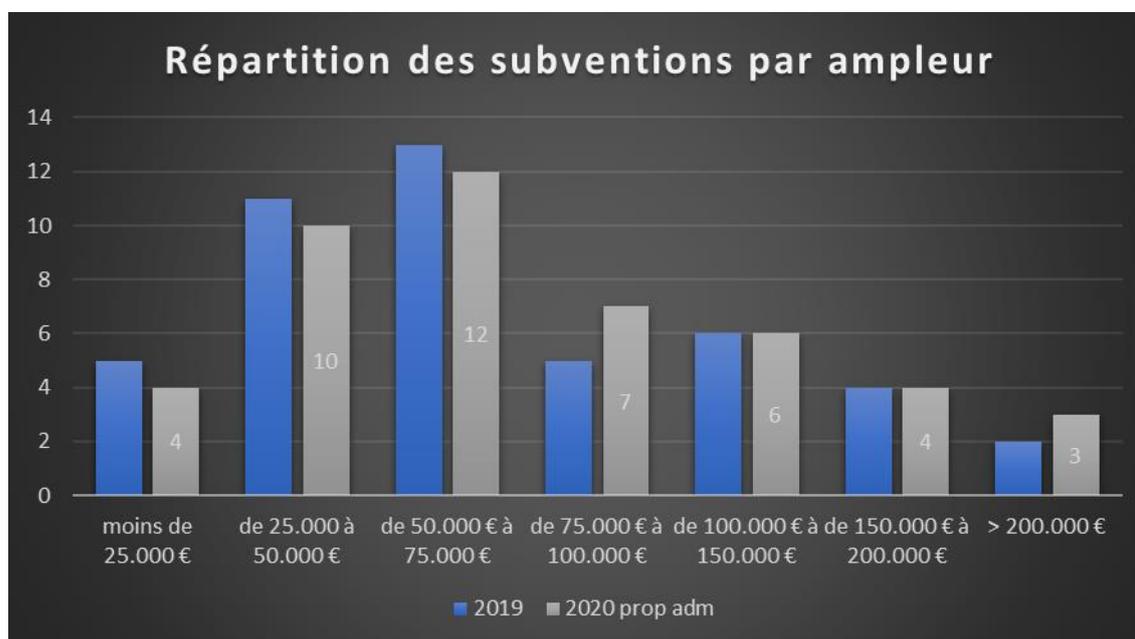
Il permet de constater que le budget atteint maintenant quasiment **4 mios** ; rapporté au nombre d'associations reconnues (46), la moyenne s'établit donc à quelque 86.750 € et la médiane à 68.190 €.



Nom	2019	2020 proposition administration	variation
<b>TOTAL</b>	<b>3.705.999,99 €</b>	<b>3.990.818,88 €</b>	<b>7,7%</b>
MOYENNE/ AIPL	80.565,22 €	86.756,93 €	7,7%
ECART TYPE	57.089,67 €	60.090,82 €	5,3%
MEDIANE	64.578,62 €	68.190,87 €	5,6%
MIN	15.600,00 €	19.451,40 €	
MAX	274.245,72 €	275.000,00 €	

Les chiffres mettent aussi en lumière des **variations très considérables** :

- entre les valeurs minimales (15.600 € en 2019 et 19.450 € en 2020) et maximales (env.275.000 €),
- du fait même de la valeur de l'écart type (60.090 € en 2020), lequel atteint pratiquement 70% de la valeur moyenne,
- ou encore via l'histogramme ci-dessous qui reprend la répartition des subventions en fonction de leur ampleur relative ; celui-ci permet de constater que :
  - \* 14 AIPL (sur 46) bénéficient d'une subvention annuelle inférieure à 50.000 €,
  - \* 12 autres d'une subvention comprise entre 50.000 et 75.000 €,
  - \* 7 d'une subvention comprise entre 75.000 et 100.000 €,
  - \* 13 encore d'un subside de plus de 100.000 €.



### 5.1.3. CONSTATS

#### 5.1.3.1. *Eu égard aux montants octroyés*

1. Les montants les plus bas accordés nous paraissent **faibles** eu égard aux missions réglementaires « minimales » à prendre en charge ; comme souligné ci-avant
  - \* 1 AIPL sur 10 bénéficie d'une subvention de moins de 25.000 € ; un tel montant ne permet pas de couvrir les charges salariales totales d'1 ETP diplômé de l'enseignement supérieur;



- \* pour 1 sur 4, la subvention atteint entre 25.000 et 50.000 € (soit un montant autorisant – en moyenne – la couverture des charges salariales d’1 ou 1,5 ETP diplômé de l’enseignement supérieur).
2. Les associations qui disposent des interventions les plus élevées (200.000 € et plus) présentent des profils très **différents** et sont engagées dans des **missions fort variables**. Il n’est pas réellement possible de les comparer ni de les mettre en rapport afin d’apprécier ce que l’on pourrait appeler le « niveau d’équilibre » de la subvention. Qui plus est, les montants accordés couvrent des dépenses de nature diverse (à titre illustratif : PLE versus « Infirmiers de rue »).

#### 5.1.3.2. *Eu égard aux processus de calcul*

**Dans le chef des associations,** les dossiers à établir pour solliciter la subvention peuvent être jugés conséquents (cfr.1.1.2) ; ils demandent un temps non négligeable dès lors qu’il s’agit

- de faire état des résultats atteints ;
- de décrire de manière étayée les projets envisagés et les objectifs visés dans le cadre des diverses missions mises en œuvre ;
- d’établir le budget prévisionnel et les besoins de financement y associés ;
- de présenter les ressources humaines et les responsabilisations qui leur incombent.

Autres caractéristiques importantes :

- les subventions ne sont pas réellement évaluables a priori (puisqu’elles ne reposent sur aucun critère précis),
- les subventions ne progressent pas forcément en fonction de l’accroissement des missions et des interventions,
- elles ne sont assorties de mécanismes d’incitants (comme c’est le cas, par exemple, pour les SISP).

**Dans le chef des services de Bruxelles-Logement,** faute d’arrêtés ministériels précisant les modalités de mise en œuvre de l’AGRBC, l’établissement du montant repose majoritairement sur des processus d’indexation (19 cas entre 2019 et 2020) ou de maintien des montants attribués (5 cas entre 2019 et 2020). Dans les autres cas, les variations sont soit minimales (4 cas – delta de moins de 1%) , soit beaucoup plus significatifs (4 cas – réduction de plus de 5% ; 11 cas – majoration allant d’environ 5 % à plus de 200%).

**Dans un tel contexte, il nous paraît complexe de définir des subventions totalement équitables et objectivées** dès lors que :

- que les missions prévues dans l’arrêté n’ont fait l’objet d’aucune définition réelle<sup>100</sup>,
- que les publics visés ne sont pas clairement déterminés,
- qu’aucun indicateur de mesure commun n’a été établi – même pour les missions les plus fréquentes -,

<sup>100</sup> comme l’a mis en lumière l’enquête sectorielle réalisée, diverses activités menées par les AIPL contribuent indirectement à l’objectif premier d’insertion par le logement et relèvent sans doute davantage d’actions sociales de terrain



- qu'aucune valeur de référence n'est définie – en ce compris en lien avec les ressources dont disposent les AIPL,
- que l'implication des bénévoles diffère profondément d'une entité à l'autre,
- que les agents doivent se fonder quasi exclusivement sur les documents établis par les associations,
- que ces documents sont de taille très variable<sup>101</sup> mais surtout totalement hétérogènes dans leur présentation et dans leur contenu (cfr. Thème 3 : AGREMENT – RECOMMANDATIONS GENERALES),
- que les objectifs visés (et résultant y relatifs) peuvent être tant quantitatifs que qualitatifs,
- que l'évaluation d'objectifs qualitatifs nécessite – en principe - des analyses de terrain approfondies des actions menées, analyses prenant en considération, par exemple, le profil socio-économique des bénéficiaires, la nature et la qualité de leur résidence, leur degré de précarité...(ce qui est quasi impossible à mener dans les délais impartis compte tenu du nombre et de la diversité des associations agréées),
- et que les projets envisagés ne sont ni calibrés ni même explicités quant à leur périmètre et leur objet potentiels.

⇒ Dans ces conditions, on peut aisément comprendre que les examens mobilisent des agents pendant plusieurs semaines sans que l'on puisse garantir que les montants accordés s'appuient sur des critères partagés, transparents, représentatifs de réalités à la fois multiples et complexes.

#### 5.1.3.3. *Eu égard aux processus de contrôle et de détermination des montants définitifs*

Le contrôle des dépenses justifiées est effectué par la cellule comptable de l'Administration.

Pour ce faire, la cellule se fonde sur le **référentiel général des dépenses autorisées** ainsi que sur le relevé adressé par chacune des associations pour les activités relevant du périmètre et de l'agrément « AIPL RBC ».

Une fois encore, l'approche nous semble à la fois exigeante et pas aisée à concrétiser :

- **exigeante** parce que la vérification en détail des justifications requiert un temps considérable et peut-être parfois peu en phase avec les montants visés<sup>102</sup>;
- **pas aisée** parce que
  - \* comme souligné, la structure des associations et leur degré de professionnalisme présentent de très grandes disparités,
  - \* certains des projets soutenus sont tout à fait spécifiques,
  - \* l'AGRBC ne fixe pas de plafond ou de seuil,

<sup>101</sup> certains d'entre eux étant très conséquents et présentant énormément d'informations de type contextuel, sociologique, juridique...

<sup>102</sup> en particulier pour les associations qui bénéficient d'une subvention de moins de 50.000 €



- \* sans comptabilité analytique stricte<sup>103</sup>, le contrôle des décomptes présentés par les associations disposant de différentes sources de financement est toujours confronté à des limites méthodologiques et de fiabilité (cfr. Thème 4).

⇒ Les agents doivent appliquer les dispositions générales en vigueur sans disposer d'un cadre peut-être davantage adapté aux enjeux et aux réalités de terrain.

---

<sup>103</sup> c'est-à-dire fondée sur une structure homogénéisée et surtout des règles d'imputation et de répartition standardisées



## 5.2. MODALITES DE FINANCEMENT DES ASSOCIATIONS DE PROMOTION DU LOGEMENT WALLONNES

### 5.2.1. DISPOSITIONS LÉGALES

Comme en Région Bruxelloise, la Wallonie a prévu de soutenir financièrement les Associations de Promotion du Logement. En 2020, elles étaient 28 à être agréées.

Pour rappel, leurs **missions** y sont structurées en **trois axes** :

- 1. l'intégration sociale par la mise à disposition d'un logement décent ;
- 2. l'assistance administrative, technique et juridique relative au logement prioritairement aux ménages en état de précarité, l'objectif étant d'utiliser le logement comme facteur de stabilisation ;
- 3. le développement de projets novateurs.

⇒ leurs **activités** se déclinent dès lors comme suit :

- *Assurer une assistance gratuite en matière de logements*
- *Informar les bénéficiaires sur la législation liée au logement*
- *Accroître l'offre de logements notamment de transit et d'insertion pour les ménages en situation précaire*
- *Défendre les intérêts des plus mal logés dans le cadre d'une politique générale du logement*
- *Renforcer le lien social notamment par le soutien de projets collectifs*
- *Amener les personnes concernées à assurer leurs droits et devoirs par un accompagnement dans le logement<sup>104</sup>.*

Les mécanismes et modalités de subventionnement sont très différents de ceux instaurés en RBC.

**Ils reposent sur des montants forfaitaires - annuellement indexés - qui croissent en fonction de l'activité des associations.**

**La valeur minimale est de 51.610 €<sup>105</sup>** ; elle couvre les frais totaux liés aux équipes à constituer, lesquelles doivent comprendre au moins un travailleur social et une personne spécialisée en fonction des objectifs spécifiques poursuivis. Chaque tranche additionnelle donne lieu à une majoration de 25.805 €<sup>106</sup>, jusqu'à un max théorique de 516.100 €.

L'octroi de la subvention minimale est soumis aux **critères suivants** :

- *§2« 1°réalise la mise à disposition de logements auprès d'au moins 10 ménages durant l'année civile qui précède, y compris les projets expérimentaux,*

<sup>104</sup> Source : Fonds du Logement de Wallonie – Plaquette d'information sur les APL

<sup>105</sup> valeur 2019

<sup>106</sup> valeur 2019



- 2° assure, pendant au moins 20 heures par semaine, en base annuelle, diverses formes d'informations ou de formations individuelles ou collectives dans ses bureaux, ou à l'extérieur, durant l'année civile qui précède, y compris les projets expérimentaux,
- 3° s'acquitte conjointement des deux missions, l'accompagnement d'un ménage étant assimilés à deux heures de formation, information par semaine, y compris les projets expérimentaux.

Quant à la **majoration forfaitaire**, elle est accordée dans les conditions suivantes :

- §3. La subvention annuelle prévue au paragraphe 2 est majorée de 23.928 € par tranche de 5 ménages accompagnés supplémentaires OU par tranche de 10 heures de formation ou d'information par semaine pour l'association de promotion du logement qui occupe un équivalent temps plein à la première tranche et un demi équivalent temps plein supplémentaire à chaque tranche suivante, à partir de la date de son subventionnement et durant la période de maintien de l'agrément régional » <sup>107</sup>.

	Ménages accompagnés	Heures de formation ou d'information par semaine	Montant octroyé en EUR
1	10	20	51.610,00 €
2	15	30	77.415,00 €
3	20	40	103.220,00 €
4	25	50	129.025,00 €
5	30	60	154.830,00 €
6	35	70	180.635,00 €
19	100	200	516.100,00 €

### 5.2.2. CONSTATS

Les modalités de subventionnement prévues par la Wallonie peuvent être qualifiées de **simples, transparentes et largement prévisibles** dans le chef des bénéficiaires. Du fait de l'indexation, elles couvrent la majoration annuelle minimale des salaires et autres frais de fonctionnement.

Elles sont également **progressives** dans la mesure où les montants augmentent en fonction de l'accroissement non des missions mais du niveau des activités et des ressources humaines.

Il s'entend qu'elles requièrent aussi nettement moins d'heures qu'en RBC dans le chef des Autorités de tutelle tant pour leur fixation que pour les contrôles puisque ces derniers sont ciblés:

- sur le nombre d'ETP effectivement affectés aux missions de l'association sur le territoire wallon,
- sur le nombre de ménages accompagnés dans des logements mis à disposition,
- et sur le nombre d'heures d'information et/ou de formation effectuées par semaine (nombre annuel total/52 semaines).

<sup>107</sup> Source : AGW du 12 décembre 2013 – modifié par les arrêtés du 30 novembre 2017 et du 16 mai 2019 – article 21



Il importe cependant de préciser que des rapports annuels doivent être produits et que c'est au sein de ces rapports que les données doivent être établies.

### 5.3. PISTES D'ÉVOLUTION DES MODALITÉS DE SUBVENTIONNEMENT ENVISAGEABLES EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Nous proposons, ci-dessous, différentes réflexions susceptibles de contribuer à l'adaptation des modalités de subventions des AIPL.

Elles s'inscrivent dans une triple perspective :

- une prévisibilité et une stabilité accrues,
- des critères pré-définis,
- des ressources contribuant réellement à la réalisation des missions fondatrices.

#### 5.3.1. UN MINIMUM REVU À LA HAUSSE

Compte tenu du degré de précarité observé en Région de Bruxelles-Capitale et de l'accessibilité indéniablement malaisée au logement de qualité (tant en locatif qu'en acquisitif), le rôle des associations d'insertion par le logement doit, à notre sens, être **souligné et encouragé en étant davantage soutenu financièrement**.

Leurs interventions auprès des personnes les plus précaires répondent à des besoins réels en particulier lorsqu'il s'agit de les assister et/ou de les accompagner dans leur parcours résidentiel et dans les problèmes qu'ils ont à résoudre.

A cette fin, il nous semble que toute AIPL agréée devrait bénéficier d'une subvention permettant de couvrir les **charges salariales standardisées pour 1 - ou même 1,5 - ETP** disposant d'une formation de l'enseignement supérieur (ou d'une expérience professionnelle probante équivalente).

Le seuil inférieur serait donc revu à la hausse, en étant doublé.

#### 5.3.2. UNE SUBVENTION MINIMALE GARANTIE POUR LA DURÉE COUVERTE PAR L'AGRÉMENT

Nous proposons, qu'au terme du processus d'agrément, le montant de la subvention minimale accordée à l'AIPL soit établi pour la période couverte par l'agrément<sup>108</sup>.

Ce dernier serait fixé sur la base des volumes d'activités annuels visés (en fonction des axes d'activités et les lignes de service privilégiés par chacune des AIPL) eu égard aux ressources prévues (en particulier ressources humaines).

SAUF non atteinte visible de ces objectifs (via les rapports annuels d'activités), la subvention serait garantie avec un montant annuellement indexé.

---

<sup>108</sup> en ce compris l'agrément provisoire



Une telle pratique conforterait l'aspect prévisible des soutiens financiers de la Région et permettrait aux associations de s'engager avec davantage de pérennité (en ce compris vis-à-vis des membres du personnel).

La progression de la subvention (au cours de la période couverte par l'agrément) pourrait être également programmée sur la base d'objectifs précis partagés par les deux parties (A titre illustratif augmentation du nombre de logements mis à disposition et/ou du nombre de ménages accompagnés dans ce cadre cfr. ci-après).

De cette manière, les Autorités régionales seraient, de leur côté, en mesure de programmer, à moyen terme, les dépenses budgétaires consacrées au secteur et aux initiatives nouvelles susceptibles d'être mises en œuvre.

### 5.3.3. DES CRITÈRES ET INDICATEURS D'ÉVALUATION

Ainsi que proposé dans le cadre du rapport lié au thème 4 (Agrément), nous proposons de structurer les **missions de base** autour de 3 axes et d'y associer un indicateur de mesure simple

- **AXE 1 : l'information générale, l'assistance juridique et administrative, voire même technique, et la formation,**
  - ⇒ nombre d'heures annuellement consacrées par l'association à des actions d'information et à des formations quelle que soit la nature des modalités (sessions collectives d'information ou de formation, renseignements donnés en présentiel ou en vidéo-conférence lors des plages d'ouverture au public)
  
- **AXE 2 : l'accompagnement social de première ligne**
  - ⇒ nombre (moyen pondéré<sup>109</sup>) de « ménages » ayant bénéficié d'un accompagnement social individuel relevant d'une des lignes de services
    - \* accompagnement dans l'activation des droits des requérants et dans les démarches administratives
    - \* accompagnement actif dans la recherche d'un logement sur le marché secondaire,
    - \* intermédiation entre les (candidats) locataires et les propriétaires
    - \* accompagnement des personnes très précarisées dans le cadre de leur processus résidentiel
    - \* accompagnement en médiation
    - \* accompagnement de ménages qui envisagent un projet acquisitif
  
- **et AXE 3 : la mise à disposition de logements et/ou d'hébergements collectifs ou alternatifs.**
  - ⇒ nombre (moyen pondéré<sup>110</sup>) d'unités de logement<sup>111</sup> mises à disposition de ménages au cours de l'année

<sup>109</sup> compte tenu du nombre de mois au cours desquels l'accompagnement a été effectivement activé (ex. entre janvier et juin xxx)

<sup>110</sup> un logement mis à disposition entre septembre et décembre de l'année compterait pour 0,3 logement

<sup>111</sup> soit un logement soit une unité au sein d'hébergements collectifs



### 5.3.4. UNE SUBVENTION D'AVANTAGE FONDÉE SUR DES FORFAITS ANNUELS INDEXES

Sur la base des critères ci-avant et d'un forfait annuel minimal de l'ordre de 30.000 €, on pourrait **IMAGINER** de développer des modalités de financement inspirées du tableau suivant afin de déterminer la subvention liée aux **missions de base**

MONTANT SUBVENTION	(NBRE EST.ETP COUVERTS <sup>112</sup> )	NBRE H INFORMATIONS ET FORMATIONS /AN	NBRE MOYEN MENAGES ACCOMPAGNES PERSON./ MOIS	NBRE MOYEN UNITES DE LOGEMENT/ MOIS
30.000 €	(1)	600	10	10
45.000 €	(1,5)	900	15	15
60.000 €	(2)	1200	20	20
...	...			

Autrement dit,

- au seuil de la **subvention minimale** devrait correspondre une activité dans le cadre des missions de BASE :
  - sur l'année de 600 heures d'information et/ou de formation **ET** – en moyenne par mois l'accompagnement actif de 10 ménages – quel que soit le type d'accompagnement mis en œuvre **OU** la prise en charge de 10 unités de logement destinées à des ménages précarisés et l'accompagnement de ces ménages ;
  - **OU ENCORE** : sur l'année 300 heures d'information et/ou de formation **ET – en moyenne par mois** - l'accompagnement actif de 20 ménages **OU** la prise en charge de 20 unités de logement destinées à des ménages précarisés
  - **OU ENCORE** : sur l'année 300 heures d'information et/ou de formation **ET** - en moyenne par mois - l'accompagnement actif de 10 ménages **ET** la prise en charge de 10 unités de logement destinées à des ménages précarisés.
- dès lors que la subvention est majorée **de 50%**, les objectifs associés aux missions de BASE sont également majorés de **50%** ;
- ...

En ce qui concerne les **missions spécifiques**, le financement devrait demeurer établi au cas le cas mais pourrait reposer sur des forfaits associés au nombre d'ETP mobilisés dans ce cadre. Nous proposons d'inclure dans les missions dites spécifiques les **PROJETS** portés par les AIPL dès lors qu'ils ne s'inscrivent pas directement dans les lignes de services ci-avant décrites. Dans ce cadre, à nouveau

<sup>112</sup> une fois encore sur la base de charges salariales standardisées



pour des raisons de **SIMPLIFICATION et d'EQUITE**, il nous paraît souhaitable de traiter les budgets en se fondant sur :

- un nombre d'ETP directement affectés au projet MAIS des **charges salariales standards** (comme suggéré précédemment),
- un **forfait** pour frais généraux (par exemple de l'ordre de 10 à 15% des charges salariales sans justification du détail),
- des dépenses exceptionnelles d'investissement dès lors que ces dernières sont effectivement requises dans le cadre de la concrétisation du projet ; à titre illustratif : du matériel IT, des développements IT, des équipements spécifiques (par exemple au profit de personnes présentant des handicaps), voire même des acquisitions immobilières.

**A chaque reporting vers l'administration, un état d'avancement** des projets de même qu'un comparatif entre budget et réalisé devraient être joints - idéalement sous forme de tableaux :

PHASE	Planning	Observations	Ecart de délais et commentaires
Etude de faisabilité éventuelle			
Décision de lancement			
Marchés publics éventuels lancés			
Marchés publics éventuels attribués			
Projet en cours d'exécution			
Finalisation			
Evaluation a posteriori			

Nature des dépenses	Budget	Montants sollicités	Ecart de délais et commentaires
Nombre d'ETP affectés au projet pendant la période			
Frais généraux en %			
Investissements prévus dans le cadre du projet			
- investissement 1			
- investissement 2			
- investissement 3			
...			

Ces modalités comme l'ensemble des recommandations et des propositions avancées dans le cadre du présent rapport devraient – évidemment - faire l'objet de concertations avec le secteur et d'estimations budgétaires en collaboration avec les services de l'Administration et du Cabinet de Madame la Secrétaire d'Etat au Logement.



## Table des matières

<b>THEME 1 : INTRODUCTION - OBJET SOCIAL – MISSIONS et ACTIVITES DES AIPL dans le cadre réglementaire</b> .....	2
<b>1.1. Rappel des dispositions légales et réglementaires</b> .....	2
1.1.1. Missions des AIPL.....	2
1.1.2. Missions et agrément des AIPL .....	3
1.1.3. Diversité sectorielle et disparité des situations .....	4
<b>1.2. PRIMO-Structuration des activités des AIPL</b> .....	6
1.2.1. Catégorisation générale des activités .....	6
1.2.2. Cartographie GENERALE des activités des AIPL.....	8
<b>2. THEME 2 : ENQUETE SECTORIELLE – ETAT DES LIEUX – ACTIVITES – DIFFICULTES ET PERSPECTIVES</b> .....	9
<b>2.1. Etat des lieux</b> .....	10
2.1.1. Couverture géographique.....	10
2.1.1.1. <i>Déploiement des activités par région</i> .....	10
2.1.1.2. <i>Déploiement des activités au sein de la Région bruxelloise</i> .....	10
2.1.1.3. <i>Les ressources humaines</i> .....	12
2.1.1.4. <i>Les ressources immobilières</i> .....	14
<b>2.2. gouvernance</b> .....	16
2.2.1. L'assemblée générale .....	16
2.2.2. Le conseil d'administration .....	17
2.2.3. Direction et management.....	18
2.2.4. Mesures envisagées par les AIPL afin de renforcer la gouvernance.....	18
2.2.5. Partenariats établis par les AIPL.....	19
<b>2.3. DESCRIPTION DES ACTIVITES PRISES EN CHARGE PAR LES AIPL</b> .....	20
2.3.1. Les activités individuelles .....	23
2.3.1.1. <i>Les permanences sociales et les entretiens</i> .....	23
2.3.1.2. <i>Caractéristiques majeures du profil des personnes accueillies dans le cadre des permanences et lors des rendez-vous</i> .....	25
2.3.1.3. <i>L'accompagnement actif dans la recherche d'un logement adapté</i> .....	29
2.3.1.4. <i>Le soutien résidentiel préventif et l'accompagnement psycho-social des personnes fragilisées</i> .....	30
2.3.1.5. <i>Les lignes de services individuelles spécifiques</i> .....	30
2.3.2. Les activités collectives.....	31
2.3.2.1. <i>Informé via des supports</i> .....	31



2.3.2.2.	<i>Informer, sensibiliser, former dans le cadre d'activités collectives</i>	32
2.3.2.3.	<i>Mener un travail social collectif</i>	34
2.3.3.	Les activités d'intermédiation	34
2.3.3.1.	<i>L'intermédiation directe</i>	34
2.3.3.2.	<i>La création et mise à disposition de plateformes électroniques</i>	34
2.3.3.3.	<i>La médiation</i>	35
2.3.4.	LES AIPL et la mise à disposition de logements et/ou d'hébergements	36
2.3.4.1.	<i>Les logements individuels</i>	36
2.3.4.2.	<i>Les hébergements collectifs</i>	37
2.3.4.3.	<i>Les occupations temporaires conventionnées</i>	38
2.3.4.4.	<i>Les projets et perspectives</i>	38
2.3.5.	Les activités liées à l'amélioration de l'habitabilité, de la qualité, du confort ou encore à l'accès à ces logements via l'aide au déménagement	39
2.3.5.1.	<i>L'entretien courant des logements (réparations courantes, petits entretiens)</i>	39
2.3.5.2.	<i>L'aide au déménagement</i>	40
2.3.6.	la constitution de fonds de garanties locatives	40
2.3.7.	L'accompagnement de candidats propriétaires	40
2.3.7.1.	<i>Les groupes d'épargne collective et/ou solidaire</i>	41
2.3.7.2.	<i>L'accompagnement individualisé</i>	41
2.4.	Perceptions DES RESPONSABLES d'AIPL quant aux difficultés majeures observées en termes de logement au sein de la région de bruxelles-capitale et aux priorités à privilégier	42
2.4.1.	un contexte complexe	42
2.4.2.	Les priorités qu'il conviendrait de privilégier	44
2.5.	PERCEPTIONS DES AIPL QUANT A LEUR FONCTIONNEMENT, LEUR ORGANISATION ET LEURS PERSPECTIVES	46
2.5.1.	Difficultés opérationnelles	46
2.5.2.	Activités	47
2.5.3.	Organisation et management	48
3.	THEME 3 : RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES	50
3.1.	Objectifs et contenu « générique » du rapport annuel d'activités	50
3.1.1.	Objectifs	50
3.1.2.	Destinataires	50
3.1.3.	Contenu « générique »	50
3.2.	Analyse des rapports annuels – Principaux constats au niveau des AIPL qui bénéficient de l'agrément de la Région de Bruxelles-Capitale	53



<b>3.2.1.</b>	<b>Constats généraux</b> .....	53
<b>3.2.2.</b>	<b>Dans le chef des services de bruxelles-logement</b> .....	53
<b>3.3.</b>	<b>Structure proposée des informations communes ou partagées</b> .....	55
3.3.1.	Vision – Missions et objectifs prioritaires de l’association (Rappel) .....	55
3.3.2.	Gouvernance .....	55
3.3.3.	Sources de financement principales de l’association.....	56
3.3.4.	Gestion du personnel .....	56
3.3.5.	Partenariats de l’association au sein de la Région de Bruxelles-Capitale .....	57
3.3.6.	Politique d’information et de sensibilisation de l’association – Supports et canaux majeurs	57
<b>3.4.</b>	<b>Structure proposée des informations, données et indicateurs propres aux différents types de missions DE BASE et spécifiques</b> .....	59
3.4.1.	<b>AXE 1. information générale et spécifique sur le logement en RBC</b> .....	59
3.4.2.	<b>AXE 2. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE PREMIERE LIGNE</b> .....	60
	<b>l’accompagnement direct dans l’activation des droits des requérants et dans les démarches administratives</b> .....	60
	<b>l’accompagnement actif dans la recherche d’un logement adapté sur le marché secondaire, en ce compris la lutte contre la discrimination</b> .....	60
	<b>L’intermédiation entre (candidats)-locataires et propriétaires</b> .....	60
	<b>l’accompagnement pro-actif des personnes précarisées dans leur insertion dans et par le logement</b> .....	61
	<b>Accompagnement via la médiation</b> .....	62
	<b>Accompagnement des ménages qui envisagent un projet acquisitif</b> .....	62
3.4.3.	<b>AXE 3. ACCROISSEMENT DE L’OFFRE de logements accessibles ,d’hébergements collectifs ou alternatifs</b> .....	63
3.4.4.	<b>Actions diverses, missions spécifiques et perspectives</b> .....	65
<b>4.</b>	<b>THEME 4 : AGREMENT - RECOMMANDATIONS GENERALES</b> .....	66
4.1.	<b>AGREMENT ET GOUVERNANCE</b> .....	67
4.1.1.	<b>Situation présente</b> .....	67
4.1.2.	<b>Recommandations</b> .....	67
4.1.2.1.	<b>Répartition des rôles et responsabilités des organes de gestion</b> .....	68
4.1.2.2.	<b>Composition du Conseil d’administration</b> .....	69
4.1.2.3.	<b>Répartition des rôles et responsabilités au sein du Conseil d’administration</b> ..	70
4.1.2.4.	<b>Fonctionnement du Conseil d’administration</b> .....	71
4.1.2.5.	<b>Séparation des fonctions</b> .....	71
4.1.2.6.	<b>Référentiel de processus et procédures – descriptions de fonction</b> .....	72



<b>4.1.2.7.</b>	<b><i>Intégrité des administrateurs et des responsables</i></b> .....	73
<b>4.1.2.8.</b>	<b><i>Missions, vision et valeurs de l'association</i></b> .....	74
<b>4.1.2.9.</b>	<b><i>« Tarification » des services</i></b> .....	75
<b>4.2.</b>	<b>AGREMENT ET MISSIONS</b> .....	76
<b>4.2.1.</b>	<b>Situation présente</b> .....	76
<b>4.2.2.</b>	<b>Recommandations et suggestions</b> .....	78
<b>4.2.2.1.</b>	<b><i>Coordonner et mutualiser dans le cadre des missions d'information et de formation</i></b> 78	
<b>4.2.2.2.</b>	<b><i>Développer les synergies pour optimiser l'assistance personnalisée</i></b> .....	80
<b>4.2.2.3.</b>	<b><i>Privilégier l'accompagnement actif afin de Mettre la personne au cœur de l'accompagnement</i></b> .....	81
<b>4.2.2.4.</b>	<b><i>Accroître l'offre potentielle de logements mis à disposition par les AIPL ou pour les AIPL</i></b> .....	84
<b>4.3.</b>	<b>AGREMENT, REPORTING ET OUTILS DE GESTION</b> .....	88
<b>4.3.1.</b>	<b>Situation présente</b> .....	88
<b>4.3.2.</b>	<b>Outils de gestion et approches managériales - PROPOSITIONS</b> .....	89
<b>4.3.3.</b>	<b>reporting</b> .....	91
<b>4.3.3.1.</b>	<b><i>des rapports d'activités pré-structurés</i></b> .....	91
<b>4.3.3.2.</b>	<b><i>des rapports « automatiquement générés »</i></b> .....	92
<b>4.3.4.</b>	<b>Formation CONTINUE des agents</b> .....	92
<b>5.</b>	<b>THEME 5 : SUBVENTIONNEMENT – EVALUATION ET RECOMMANDATIONS GENERALES</b> .....	94
<b>1.1.</b>	<b>Conditions et modalités de subsidiation</b> .....	94
<b>5.1.</b>	<b>SITUATION PRESENTE</b> .....	94
<b>5.1.1.</b>	<b>Dispositions légales</b> .....	94
<b>5.1.1.1.</b>	<b><i>Principes fondateurs</i></b> .....	94
<b>5.1.1.2.</b>	<b><i>Introduction de la demande de subvention</i></b> .....	95
<b>5.1.1.3.</b>	<b><i>Liquidation de la subvention</i></b> .....	95
<b>5.1.2.</b>	<b>MONTANTS DES SUBVENTIONS 2019 et 2020</b> .....	95
<b>5.1.3.</b>	<b>Constats</b> .....	96
<b>5.1.3.1.</b>	<b><i>Eu égard aux montants octroyés</i></b> .....	96
<b>5.1.3.2.</b>	<b><i>Eu égard aux processus de calcul</i></b> .....	97
<b>5.1.3.3.</b>	<b><i>Eu égard aux processus de contrôle et de détermination des montants définitifs</i></b> 98	
<b>5.2.</b>	<b>MODALITES DE FINANCEMENT DES ASSOCIATIONS DE PROMOTION DU LOGEMENT WALLONNES</b> .....	100
<b>5.2.1.</b>	<b>Dispositions légales</b> .....	100



5.2.2. Constats.....	101
5.3. PISTES D'EVOLUTION DES MODALITES DE SUBVENTIONNEMENT ENVISAGEABLES EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE .....	102
5.3.1. Un minimum revu à la hausse .....	102
5.3.2. Une subvention minimale garantie pour la durée couverte par l'agrément.....	102
5.3.3. Des critères ET INDICATEURS d'évaluation.....	103
5.3.4. Une subvention davantage fondée sur des forfaits ANNUELS INDEXES.....	104
Annexe 1 : Formulaire d'enquête .....	111
1. Objectif et modalités de l'enquête .....	111
2. Structure et organisation.....	111
a. Couverture géographique .....	111
b. En date du 30/06/2020, sur quelles ressources humaines pouvez-vous vous appuyer afin de mener vos missions d'A IPL? .....	112
c. En date du 30/06/2020 toujours De quelles ressources immobilières disposez-vous en Région de Bruxelles-Capitale ? .....	112
d. Gouvernance - Comment le management de l'association est-il assuré ? .....	113
e. PARTENARIATS .....	114
3. Description des activités menées par l'association dans le cadre des missions D'A IPL.....	115
a. Actions individuelles : accueil et permanences sociales ; accompagnement psycho-social de locataires ; interventions diverses – Relevé des actions menées .....	115
b. Actions collectives .....	117
Quelles sont les principales activités de ce type PRISES EN CHARGE PAR L'ASSOCIATION en 2019 ? .....	117
L'A IPL a-t-elle développé de NOUVEAUX supports informationnels en 2019 tels que fiches, vidéos, nouvelles rubriques sur le site internet, news letter...?DANS L'AFFIRMATIVE est-il possible de les décrire brièvement ? .....	118
c. ACTIVITES D'(Inter)médiation .....	118
d. SI L'A IPL MET A DISPOSITION deS logements et/OU DIVERS TYPES D'HEBERGEMENT, EST-IL POSSIBLE DE COMPLETER LES TABLEAUX CI-APRES ? .....	119
e. L'A IPL MENE-T-ELLE DES ACTIVITES DIRECTEMENTS LIEES A L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES LOGEMENTS (et des équipements) en procédant ET/OU en accompagnant des rénovations, des dépannages, des petits entretiens ? .....	121
f. DANS LE CADRE DE SES MISSIONS, l'A IPL ACCOMPAGNE-T-ELLE DES ménages souhaitant acquérir un logement et autres actions de promotion et de soutien à l'acquisitif – SI OUI PAR QUEL BIAIS ? .....	122
g. AUTRES ACTIONS EVENTUELLEMENT MENEES PAR l'A IPL.....	123
4. Perceptions quant aux orientations prioritaires à privilégier à moyen et long termes au niveau de la politique du logement en région de bruxelles-capitale .....	124



5. PERSPECTIVES QUANT A VOTRE ASSOCIATION ..... 125

ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'ENQUÊTE

1. OBJECTIF ET MODALITÉS DE L'ENQUÊTE

2. STRUCTURE ET ORGANISATION

A. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Votre association (en tant qu'entité juridique) est-elle actuellement **active** :

- uniquement au sein de la Région de Bruxelles : OUI/NON
- SI NON : dans quelle(s) autre(s) Régions du pays est-elle actuellement active et pour quel type d'activités ?

xxx
xxx

Au niveau de la **Région de Bruxelles-Capitale**, est-il **d'estimer, pour 2019**, la répartition de vos activités majeures par commune ?

	Nombre de personnes reçues et/ou accompagnées (en %)	Nombre de logements/ d'hébergements à disposition <sup>113</sup> (en %)	Autres activités (en %)
<u>Anderlecht</u>			
<u>Auderghem</u>			
<u>Berchem-Sainte-Agathe</u>			
<u>Bruxelles</u>			
<u>Etterbeek</u>			
<u>Evere</u>			
<u>Forest</u>			
<u>Ganshoren</u>			
<u>Ixelles</u>			
<u>Jette</u>			
<u>Koekelberg</u>			
<u>Molenbeek-Saint-Jean</u>			
<u>Saint-Gilles</u>			
<u>Saint-Josse-ten-Noode</u>			
<u>Schaerbeek</u>			
<u>Uccle</u>			
<u>Watermael-Boitsfort</u>			
<u>Woluwe-Saint-Lambert</u>			
<u>Woluwe-Saint-Pierre</u>			

<sup>113</sup> Si l'association met à disposition de bénéficiaires des logements individuels OU des hébergements collectifs (lesquels sont évalués en fonction de leur capacité d'accueil maximale)



**B. EN DATE DU 30/06/2020, SUR QUELLES RESSOURCES HUMAINES POUVEZ-VOUS VOUS APPUYER AFIN DE MENER VOS MISSIONS D'AIPL?**

Quels sont les principaux **profils présents** au sein de l'association parmi les **salariés** de l'association<sup>114</sup> ?

	Nombre de personnes	Nombre d'ETP
Assistant(e) social(e)		
Autres travailleurs sociaux (ex. éducateurs)		
Infirmier(ère) ou autre soignant		
Technicien(ne) du bâtiment		
Gestionnaire d'immeubles		
Agent administratif		
Juriste		
Interprète		
Responsable/Coordinateur		
Autre(s) – à préciser svpl		

Combien de **bénévoles** accompagnent ou appuient **régulièrement** les activités de l'AIPL

- en étant présents et actifs sur le terrain? xxx
- en étant membres du Conseil d'administration et en y exerçant des responsabilités ? xxx

**C. EN DATE DU 30/06/2020 TOUJOURS DE QUELLES RESSOURCES IMMOBILIÈRES DISPOSEZ-VOUS EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE ?**

	nombre
Bureau(x) administratif(s) et lieu(x) d'accueil du public	
- Loué(s) à un bailleur public	
- Loué(s) à un bailleur associatif	
- Loué(s) à un bailleur privé non associatif	
- Mis à disposition gracieusement par un tiers	
- Propriété(s) de l'association	
Lieu(x) d'accueil du public (par exemple : lieu(x) de permanence POUR AUTANT QUE CE(S) DERNIER(S) SE SITUE(NT) à une ADRESSE DIFFERENTE DES BUREAUX ADMINISTRATIFS	
- Loué(s) à un bailleur public	
- Loué(s) à un bailleur associatif	
- Loué(s) à un bailleur privé non associatif	
- Mis à disposition gracieusement par un tiers	
- Propriété(s) de l'association	
Logement(s) individuels mis à disposition de ménages par l'association	
- Logement(s) individuels loué(s) à des propriétaires	
- Logement(s) individuels mis à disposition gracieusement par des propriétaires	
- Logement(s) individuels acquis par l'association	
Hébergement(s) mis à disposition de ménages précarisés par l'association	
- Centre d'accueil de jour – capacité maximale	

<sup>114</sup> Que ces derniers bénéficient d'un contrat à durée indéterminée, d'un contrat à durée déterminée ou même d'un contrat de remplacement voire d'intérim



- Centre d'accueil de nuit – capacité maximale	
- Maisons d'accueil – capacité maximale	

#### D. GOUVERNANCE - COMMENT LE MANAGEMENT DE L'ASSOCIATION EST-IL ASSURÉ ?

##### - **L'Assemblée générale**

- \* Combien de membres compte actuellement l'association ? xxx
  - Membres personnes physiques : ....
  - Membres personnes morales : ...
- \* Quel est le rythme de réunions moyen de l'Assemblée générale ?
  - 1 fois par an
  - 2 à 4 fois par an
  - Plus de 4 fois par an
- \* Des cotisations sont-elles demandées annuellement aux membres ? OUI/NON
  - SI OUI : de quel montant ?

##### - **Le Conseil d'administration**

- \* Combien de personnes composent actuellement le conseil d'administration ? xxx
  - Nombre d'administrateurs représentant des personnes morales ?
  - Nombre d'administrateurs personnes physiques ?
- \* Quelles sont les fonctions majeures y exercées ?
  - Président : OUI (obligatoirement)
  - Vice-Président ou Co-Président: OUI/NON
  - Trésorier : OUI/NON
  - Administrateur délégué ou délégué à la gestion journalière: OUI/NON
  - Secrétaire : OUI/NON
- \* Quel est le rythme de réunions moyen du Conseil d'administration ?
  - 1 fois par an
  - 2 à 4 fois par an
  - Plus de 4 fois par an
- \* Chaque réunion fait-elle systématiquement l'objet d'un procès-verbal qui doit être approuvé par les administrateurs ? OUI/NON
- \* Existe-t-il un règlement d'ordre intérieur ? OUI/NON
- \* Les délégations de compétences entre le Conseil d'administration et la direction sont-elles établies dans un document spécifique ? en particulier : les paiements font-ils l'objet d'une procédure établie et fondée sur la séparation des fonctions ? OUI/NON
- \* Un bureau (ou un comité restreint) a-t-il été constitué au sein du Conseil d'administration ? OUI/NON
- \* SI OUI :
  - Qui est présent au sein de cette instance ?
    - Président : OUI/NON
    - Vice-Président ou Co-Président: OUI/NON
    - Trésorier : OUI/NON
    - Administrateur délégué ou délégué à la gestion journalière: OUI/NON
    - Secrétaire : OUI/NON
  - Quel est le rythme de réunions moyen du bureau ? x fois par mois
  - Quelles sont ses compétences spécifiques ?
- \* Les administrateurs bénéficient-ils d'un défraiement ? OUI/NON
  - Jeton de présence ? OUI/NON - SI OUI : de combien par séance ?
  - Remboursement des frais de déplacement ? OUI/NON



- Autres remboursements ? (ex. couverture des frais INTERNET à domicile) OUI/NON –  
SI OUI : à préciser svpl

- **La direction de l'association**

- \* Combien de personnes exercent pour le moment des fonctions managériales et/ou de coordination au sein de l'association ? xxx personnes ou soit en ETP :

Question libre : à votre avis, des mesures devraient-elles être envisagées afin de renforcer la gouvernance au sein de l'association ou pour améliorer l'organisation interne?

**E. PARTENARIATS**

Quels sont les PRINCIPAUX PARTENAIRES de l'AIPL dans le cadre de ses activités régulières ou de ses projets ?

Nom du partenaire	Adresse	Le partenariat est-il acté dans le cadre d'une convention signée?
xxx		OUI/NON



### 3. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS MENÉES PAR L'ASSOCIATION DANS LE CADRE DES MISSIONS D'AIPL

Ainsi que souligné, le rapport annuel d'activités doit informer le plus exhaustivement possible sur les ACTIONS menées par les associations au cours des 12 derniers mois écoulés.

Informer sur la nature des actions, sur leur ampleur relative, sur les bénéficiaires, sur les aboutissements favorables, sur les projets en cours et finalisés... Pour structurer les activités, nous nous référons à la catégorisation générale proposée dans le cadre du thème 1 à savoir :

- Les **actions individuelles** – menées comme leur nom l'indique – directement **en lien** avec les personnes en particulier les personnes à la recherche d'un logement et les locataires,
- Les **actions dites collectives** – effectuées à l'attention, au profit ou encore avec des groupes de personnes (par exemple les séances d'information ou de sensibilisation, des formations, le travail communautaire, des projets partagés...)
- **L'(inter)médiation** sous différentes formes (directe : mise en rapport de personnes voire recherche d'un accord entre des personnes ; indirecte : mise en rapport par le biais d'outils numériques)
- La **mise à disposition** de logements et le support à l'occupation de logements
- Le soutien à l'**acquisition** d'un bien
- Le soutien à l'**entretien et/ou à la rénovation** du parc de logements
- Les autres actions.

#### A. ACTIONS INDIVIDUELLES : ACCUEIL ET PERMANENCES SOCIALES ; ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIAL DE LOCATAIRES ; INTERVENTIONS DIVERSES – RELEVÉ DES ACTIONS MENÉES

L'AIPL organise -t-elle des permanences sociales et/ou rendez-vous pour des entretiens individuels dans ses locaux ou dans des bureaux éventuellement mis à disposition ? SI OUI, pouvez-vous préciser le ou les lieux, les couvertures horaires (ex. du lundi au vendredi de 9 h à 12H) ainsi que le nombre (estimé) d'entretiens réalisés en 2019 ?

Lieu(x)	Couverture horaire	Nombre d'entretiens effectués au cours de l'année en 2019
xxx		
xxx		
xxx		

Est-il possible d'énoncer les thèmes les plus fréquemment abordés lors de ces entretiens sur site?

- Thème 1 :
- Thème 2 :
- Thème 3 :

L'AIPL organise -t-elle des entretiens individuels téléphoniques et/ou par vidéo-conférence en fonction des besoins ou des attentes de ses interlocuteurs ? SI OUI, pouvez-vous préciser les couvertures horaires (ex. du lundi au mercredi de 14 h à 17H) ainsi que le nombre (estimé) d'entretiens de ce type réalisés en 2019 ?

Nombre de personnes affectées aux permanences et entretiens téléphoniques	Couverture horaire	Nombre d'entretiens effectués au cours de l'année 2019
xxx		

Est-il possible d'énoncer les thèmes les plus fréquemment abordés lors de ces entretiens téléphoniques ?

- Thème 1 :
- Thème 2 :
- Thème 3 :



Est-il possible de dresser le profil des personnes rencontrées dans le cadre des entretiens individuels au cours de l'année		Nombre et EN % (ESTIME)
Répartition par type de ménages	Isolés Couples sans enfant Couples avec enfants Familles monoparentales	
Répartition par nature des revenus	Travail RIS Allocations de chômage Indemnités mutuelles Pensions Sans revenus Mixte Autres (ex. pension alimentaire)	
Répartition par « statut résidentiel »	Sans abri (yc hébergé par un tiers) Locataires au sein de logements publics ou subventionnés <sup>115</sup> (Co)Locataires dans le secteur privé Propriétaires Autres	
Répartition sur la base des sources de précarité (majeure) des personnes	Précarité socio-économique Qualité médiocre du logement actuel Logement actuel non adapté à la taille et à la composition du ménage Problèmes de santé physique Problèmes de santé mentale Situation de handicap Age et vieillissement (en ce compris isolement) Assuétude(s) Violences intra-familiales Primo-arrivants, réfugiés et assimilés Ex détenus	

Commentaires libres

<sup>115</sup> Logements gérés par les SISF, les communes et CPAS, les régies communales, les AIS ou le Fonds du logement de la Région de Bruxelles Capitale



L'AIPL propose-t-elle un accompagnement des ménages dans la recherche ACTIVE d'un logement adapté à leurs besoins ? **SI OUI :**

Nombre de « candidats » suivis au cours de l'année 2019	Nombre de démarches ABOUTIES	Au besoin : moyens et approches proposées, type de démarches effectuées, suivi mis en œuvre

Commentaires libres

L'AIPL propose-t-elle un soutien résidentiel préventif et/ou un accompagnement « psycho-social » étroit de personnes fragilisées<sup>116</sup> ? **SI OUI :**

Nombre de personnes accompagnées au cours de l'année 2019	Au besoin : développement sur le type d'accompagnement, ses caractéristiques, les difficultés majeures rencontrées, le profil des personnes accompagnées ...

Commentaires libres

L'AIPL propose-t-elle des services spécifiques à ses bénéficiaires ? **SI OUI, de quel(s) service(s) s'agit-il ?**

Nature	Nbre AIPL	Nombre (estimé) en 2019	Commentaires éventuels
Visite voire expertise de biens		xxx	
Accompagnement à l'état des lieux		xxx	
Analyse du montant du loyer demandé – accompagnement à la négociation		xxx	
Analyse des charges et décomptes		xxx	
Plaintes et accompagnement en justice		xxx	
Autres (à préciser):		xxx	

Commentaires libres

## B. ACTIONS COLLECTIVES

**QUELLES SONT LES PRINCIPALES ACTIVITÉS DE CE TYPE PRISES EN CHARGE PAR L'ASSOCIATION EN 2019 ?**

<sup>116</sup> En particulier : personnes sans abri, personnes en rupture, personnes présentant des risques divers ou confrontées à des difficultés multiples



	Objet(s)	Nombre de séances	Nombre de participants estimés
Séances d'information, voire de sensibilisation, collectives organisées par l'AIPL	..... .....	..... .....	..... .....
Formations organisées à l'attention de divers publics	..... .....	..... .....	..... .....
Animations proposées (groupes de parole, partages d'expériences, ...)	..... .....	..... .....	..... .....

Commentaires libres

L'AIPL mène-t-elle du travail social communautaire au sein de quartiers , au sein de blocs d'immeubles... ; développe-t-elle des projets éducatifs et/ou pédagogiques; des outils collaboratifs...**SI OUI : est-il possible de présenter brièvement les projets et actions menés EN 2019 ?**

Nature de l'action	Publics cibles	Modalités
xxx		
xxx		
xxx		

Commentaires libres

L'AIPL A-T-ELLE DÉVELOPPÉ DE NOUVEAUX SUPPORTS INFORMATIONNELS EN 2019 TELS QUE FICHES, VIDÉOS, NOUVELES RUBRIQUES SUR LE SITE INTERNET, NEWS LETTER...? **DANS L'AFFIRMATIVE EST-IL POSSIBLE DE LES DÉCRIRE BRIÈVEMENT ?**

Nature du support (fiches, vidéos, internet...)	Objet(s)	Date
	.....	....
	.....	...
	....	....

### C. ACTIVITES D'(INTER)MÉDIATION

L'AIPL intervient-elle directement afin de tenter de mettre en rapport des candidats locataires précarisés et des propriétaires de logement(s) ? **SI OUI :**

Candidats locataires  
accompagnés en 2019

Nombre d'accords  
conclus en 2019

L'AIPL met-elle a disposition une plateforme électronique ou un (des)registre(s) visant à faciliter la recherche d'un bien immobilier et la rencontre entre offre et demande. **SI OUI**



Candidats inscrits	Logements proposés	Consultations et recherches
Nombre total au 30 JUIN 2020	Nombre total au 30 JUIN 2020	Nombre estimé depuis le début de l'année

L'A IPL opère-t-elle des médiations (recherches d'accords à l'amiable) dans le cadre de contentieux ? **SI OUI :**

Nombre de médiations effectuées en 2019	Pourcentage de médiation abouties en 2019	Objets les plus fréquents

**D. SI L'A IPL MET A DISPOSITION DES LOGEMENTS ET/OU DIVERS TYPES D'HEBERGEMENT, EST-IL POSSIBLE DE COMPLETER LES TABLEAUX CI-APRES ?**

Logements <u>individuels</u> – parc au 30 JUIN 2020	Nombre de logements propriétés de l'association	Nombre de logements mis à disposition de l'association par un tiers <sup>117</sup>	Nombre de logements gérés en partenariat avec un tiers <sup>118</sup>
<b>Studio</b>	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :
<b>1 chambre</b>	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :
<b>2 chambres</b>	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :
<b>3 chambres</b>	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :
<b>4 chambres et +</b>	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :	Occupés : Inoccupés :

<u>Hébergements collectifs</u> – parc au 30 JUIN 2020	Nombre d'immeubles propriétés de l'association	Nombre d'immeubles mis à disposition de l'association par un tiers	Nombre d'immeubles gérés en partenariat avec un tiers
<b>Maison d'accueil</b>	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :
<b>Centre de jour</b>	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :
<b>Centre de nuit</b>	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :

<sup>117</sup> Ex. CPAS, commune(s), SISF...

<sup>118</sup> Ex. avec une AIS, avec le Fonds du Logement de la Région de Bruxelles Capitale, avec une autre association...



<b>Immeuble de cohabitation</b>	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :
<b>Secteur hôtelier</b>	-SANS OBJET	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :
<b>Autres</b>	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :	Nombre : Capacité d'accueil :

L'AIPL accompagne-t-elle des personnes précarisées dans le cadre d'occupations temporaires conventionnées ?

SI OUI :

AU 30 JUIN 2020	Nombre d'immeubles :	Nombre de ménages :	* Adultes : * Enfants :
-----------------	----------------------	---------------------	----------------------------

L'AIPL a-t-elle ACTUELLEMENT des projets IMMOBILIERS ENCORE EN COURS

SI OUI :est-il possible de les recenser brièvement ?

	Type de projet(s) et nombre	Etat d'avancement du projet – dernière étape clôturée <sup>119</sup>	Partenaire(s) éventuel(s)
Xxx	Logements individuels :... <sup>120</sup> OU Hébergement collectif <sup>121</sup> :		
xxx	Logements individuels : Hébergement collectif :		
xxx	Logements individuels : Hébergement collectif :		

<sup>119</sup> Indiquez la dernière étape CLOTUREE à savoir :

- Foncier ou bien immobilier identifié
- Foncier ou bien acquis
- Etude de faisabilité OK
- Auteur de projet désigné
- Projet finalisé et approuvé par les responsables
- Permis d'urbanisme OK
- Entreprise désignée
- Chantier finalisé
- Réception provisoire OK
- Réception définitive OK

<sup>120</sup> Nombre de logements additionnels

<sup>121</sup> Capacité d'accueil maximale du nouvel hébergement



xxx	Logements individuels :		
	Hébergement collectif :		

Commentaires libres :

**E. L'AIPL MENE-T-ELLE DES ACTIVITES DIRECTEMENTS LIEES A L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES LOGEMENTS (ET DES EQUIPEMENTS) EN PROCÉDANT ET/OU EN ACCOMPAGNANT DES RÉNOVATIONS, DES DÉPANNAGES, DES PETITS ENTRETIENS ?**

SI OUI : informations sur les <b>RENOVATIONS DE LOGEMENTS</b>	Nombre de logements concernés	Nombre de rénovations <b>finalisées</b> en 2019	Quelle est la nature des interventions potentielles de l'AIPL ?
Logements <u>propriétés</u> ou gérés par l'AIPL			
Logements appartenant à des tiers devant faire l'objet de travaux de rénovations			Conseils aux propriétaires: OUI/NON Propositions de travaux : OUI/NON Recherche de financements : OUI/NON Démarches administratives (permis, subsides...) : OUI/NON Suivi des travaux jusqu'à la réception : OUI/NON
Logements insalubres			Recherche et identification des propriétaires : OUI/NON Conseils aux propriétaires : OUI/NON Expertise des biens : OUI/NON Propositions de travaux : OUI/NON Recherche de financements : OUI/NON Démarches administratives (permis, subsides...) : OUI/NON Suivi des travaux jusqu'à la réception : OUI/NON
Logements inoccupés			Prospection : OUI/NON Recherche et identification des propriétaires : OUI/NON Conseils : OUI/NON Proposition éventuelle de travaux : OUI/NON Recherche de financements : OUI/NON Démarches administratives (permis, subsides...) : OUI/NON Suivi des travaux jusqu'à la réception : OUI/NON



Commentaires libres

--

Petits entretiens et réparations courantes éventuels	Nombre de demandes d'intervention (estimé) au cours de l'année 2019	Nombre d'interventions effectuées au cours de l'année	Montants totaux facturés
Pour des locataires			
Pour des propriétaires			

Aide éventuelle au déménagement de personnes en difficulté	Nombre de demandes d'intervention (estimé) au cours de l'année	Nombre d'interventions effectuées au cours de l'année	Montants totaux facturés
Pour des locataires			
Pour des propriétaires			

**F. DANS LE CADRE DE SES MISSIONS, L'AIPL ACCOMPAGNE-T-ELLE DES MÉNAGES SOUHAITANT ACQUÉRIR UN LOGEMENT ET AUTRES ACTIONS DE PROMOTION ET DE SOUTIEN À L'ACQUISITIF – SI OUI PAR QUEL BIAIS ?**

Des groupes d'épargne collective solidaire ?	Nombre total de ménages membres du groupe au 30 JUIN 2020	Nombre de nouveaux membres inscrits en 2020	Montants totaux collectés
Groupe 1			
Groupe 2			
....			

L'accompagnement direct de ménages dans leurs projets acquisitifs ?		
Nombre de ménages accompagnés au cours de l'année 2019	Pourcentage de recherches abouties au cours de l'année <sup>122</sup>	Répartition par type de biens
Nombre total : xxx DONT yyy <b>NOUVEAUX</b> ménages accompagnés : ET – éventuellement – Nombre de ménages accompagnés <b>APRES</b> LEUR ACHAT :		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Logements privés existants</li> <li>* Logements privés neufs</li> <li>* Logements mis en vente par le FLRBC</li> <li>* Logements mis en vente par Citydev</li> <li>* Logements au sein d'un habitat groupé (ex. CLT)</li> <li>* Autres :</li> <li>-</li> </ul>

<sup>122</sup> Autrement dit : nombre de ménages ayant acquis un logement au cours de l'année 2019



Commentaires libres :

**G. AUTRES ACTIONS EVENTUELLEMENT MENEES PAR L'AIPL**

L'AIPL gère-t-elle des fonds de garantie locative : SI OUI :	Nombre de bénéficiaires totaux en date du 30 JUIN 2020	Nombre de nouveaux bénéficiaires en 2020	Montant total des garanties

Quelles sont les autres activités significatives menées en Région de Bruxelles-Capitale ? Est-il possible de les décrire brièvement ?



**4. PERCEPTIONS QUANT AUX A ORIENTATIONS PRIORITAIRES À PRIVILÉGIER À MOYEN ET LONG TERMES AU NIVEAU DE LA POLITIQUE DU LOGEMENT EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

- Sur la base de votre expérience de terrain et des analyses menées, quelles sont, à votre avis, les difficultés **majeures** ACTUELLEMENT rencontrées par les ménages bruxellois en matière de logements ? **Il vous est possible de les classer dans l'ordre que vous souhaitez en faisant glisser les items.**

Insuffisance générale du nombre de logements disponibles (offre globale insuffisante par rapport au nombre de ménages qui y résident)	
Insuffisance du nombre de logements adaptés à la taille des ménages bruxellois et de qualité (salubre et correctement équipé)	
Insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la location <sup>123</sup>	
Insuffisance du nombre de logements accessibles financièrement à la propriété	
Médiocre performance énergétique générale des bâtiments – coût des charges y associées – impact négatif pour la santé et pour l'environnement	
Insuffisance du nombre de terrains à bâtir et difficultés rencontrées par les opérateurs ou les promoteurs pour construire de nouveaux logements	
Disparités de l'offre de logements (en quantité, en qualité et en prix) à l'échelle du territoire bruxellois	
Difficultés de trouver des informations pertinentes sur les conditions d'accès aux dispositifs publics (logements et/ou aides financières)	
Difficultés de trouver des informations pertinentes sur les processus d'accompagnement et d'assistance proposés aux ménages	
Multiplicité des acteurs – Complexité du paysage institutionnel	
Autre(s) : XXXXX	

Commentaires libres :

- Compte tenu de ces constats et des contraintes budgétaires, quelles seraient les orientations à **privilégier** pour les mois et années à venir ? **Il vous est possible de les classer dans l'ordre que vous souhaitez en faisant glisser les items.**

Accélérer la mise à disposition de logements additionnels <b>locatifs</b> à coûts réduits	
- Accroître la production de logements sociaux et assimilés	
- Accroître la prise en gestion de logements (privés ou autres)	
- Diversifier les types de logement susceptibles d'être mis à disposition des ménages précarisés (Tiny house, habitat léger, occupation temporaire d'immeubles inoccupés...)	
Etendre l'allocation loyer à des nouveaux groupes de bénéficiaires	
Focaliser davantage l'intervention publique sur les publics les plus précarisés <sup>124</sup>	
Accélérer la mise à disposition de logements additionnels <b>acquisitifs</b> à coûts réduits en ce compris en habitat « groupé »	
Accélérer la rénovation du parc de logements locatifs publics à coûts réduits afin de réduire drastiquement les inoccupés et d'améliorer la qualité et la performance du bâti	
Promouvoir activement la rénovation du parc de logements privés	
Réduire le niveau de subsidiation de certains types d'opérations (ex. construction/ rénovation de logements sociaux ou assimilés, prise en gestion de logements,	

<sup>123</sup> Compte tenu du revenu disponible moyen des ménages bruxellois

<sup>124</sup> que cette précarisation soit induite par une situation financière, de handicap, d'âge, d'isolement, de violence...



construction de logements pour la vente...) afin d'accroître le NOMBRE d'opérations et d'activités soutenues par la Région	
Accroître le niveau des contreparties exigées dans le chef des promoteurs immobiliers autorisés à mettre en œuvre de nouveaux projets (charges d'urbanisme)	
Augmenter les sanctions à l'encontre des propriétaires défaillants (patrimoine laissé à l'abandon, logements insalubres...)	
Autre(s) : XXX	

Commentaires libres

5. PERSPECTIVES QUANT A VOTRE ASSOCIATION

- Quels sont les **problèmes MAJEURS** auxquels vous êtes actuellement confrontés dans le cadre de la réalisation de vos missions? **il est demandé de limiter les réponses à 3 afin de mettre vraiment en évidence les facteurs et/ou éléments les plus problématiques.**

1	
2	
3	

Commentaires libres

- Quelles sont, à votre avis, les **priorités** à mettre en exergue au niveau de vos **activités** ? **Il vous est possible de les classer dans l'ordre que vous souhaitez en faisant glisser les items.**

Diversifier les missions – élargir l'offre de services	
<i>SI OUI : est-il possible de préciser ?</i>	
A contrario : se recentrer sur une ou des missions ET de spécialiser davantage	
Etendre le nombre d'heures de permanence et/ou des jours d'ouverture au public	
Augmenter les sessions de formation, d'information ou encore le nombre d'animations	
Élargir le nombre de communes sur lesquelles l'association est active	
Élargir les publics cibles auxquels l'association s'adresse via son offre de services	
<i>SI OUI : est-il possible de préciser ?</i>	
<b>SI</b> l'association met des logements à disposition de bénéficiaires :	
• améliorer ces logements ; procéder à des rénovations	
• accroître le nombre de logements (ou d'unités de logements) susceptibles d'être mis à disposition	
Etendre les partenariats avec :	
• de nouveaux Pouvoirs locaux (communes, CPAS...)	
• des/d'autres opérateurs du logement (SISP, AIS, FLRBC, Pouvoirs locaux...)	
• d'autres associations	
Réaliser de nouvelles études, des analyses socio-économiques...	
Autre(s) : XXX	



- Quelles sont, à votre avis toujours, les priorités à rencontre au niveau **organisationnel et managérial** ?  
Il vous est possible de les classer dans l'ordre que vous souhaitez en faisant glisser les items.

Etoffer les équipes	
Elargir le périmètre des compétences présentes au sein de l'association	
Renforcer la coordination/le management	
Etablir de nouveaux points de présence sur le territoire bruxellois	
Diversifier les canaux de communication avec les bénéficiaires en ce compris Internet, les réseaux sociaux...de manière plus générale : améliorer la communication externe	
Rechercher et solliciter de nouvelles sources de financement	
Revoir les processus de gestion interne	
Améliorer les outils de gestion en ce compris les outils de reporting, la gestion de projets...	
Intensifier la formation du personnel	
Améliorer la qualité de la communication interne – Accroître la transversalité	
Améliorer la qualité du siège social et/ou des lieux d'accueil du public	

Commentaires libres

--

- Si vous pouviez proposer et envisager **3 INITIATIVES ou PROJETS NOUVEAUX**, vous serait-il possible de les présenter en quelques lignes ci-dessous en faisant état des ressources minimales requises?

1	Le projet :  Le(s) public(s) cible(s) :  Les ressources requises :
2	Le projet :  Le(s) public(s) cible(s) :  Les ressources requises :
3	Le projet :  Le(s) public(s) cible(s) :  Les ressources requises :