



2019

Rapport annuel



LE LOGIS SOCIAL
DE LIEGE



EXERCICE 2019

RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 19 JUIN 2020

LE LOGIS SOCIAL DE LIÈGE
12, RUE DES ALISIERS | 4032 CHÊNÉE
N° D'ENTREPRISE BE 0403.900.278

SOCIÉTÉ AGRÉÉE PAR LA SOCIÉTÉ WALLONNE DU LOGEMENT SOUS LE N°6020,
SOCIÉTÉ CIVILE AYANT EMPRUNTÉ LA FORME D'UNE SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE À RESPONSABILITÉ LIMITÉE
SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE SERVICE PUBLIC RÉGIE PAR LE CODE DU LOGEMENT (DÉCRET DU 29 OCTOBRE 1998),
LE LOGIS SOCIAL DE LIÈGE A ÉTÉ CONSTITUÉ PAR ACTE SOUS SEING PRIVÉ DU 31 MARS 1921,
PUBLIÉ AU MONITEUR BELGE DU 23 AVRIL 1921 SOUS LE NUMÉRO 4273



LE MOT DU PRÉSIDENT 6

1 VISION, VALEURS, MISSIONS..... 8

1.1 Notre vision.....	8
1.2 Nos valeurs et notre engagement.....	8
1.3 Nos missions.....	9

2 LES ORGANES DE GESTION..... 10

2.1 L'Assemblée Générale.....	10
2.2 Le Conseil d'Administration.....	10
2.3 Le Comité de Gestion.....	11
2.4 Le Comité d'Attribution.....	12
2.5 Le Commissaire.....	13
2.6 Les jetons de présence, émoluments et rémunérations.....	13

3 LA GESTION QUOTIDIENNE 15

3.1 La Directrice-Gérante.....	15
3.2 L'Équipe de Direction.....	15
3.3 L'organigramme.....	16
3.4 Les évènements marquants en 2019.....	18
3.5 Les marchés publics passés en 2019.....	18
3.6 La démarche qualité.....	20

4 LE PATRIMOINE IMMOBILIER..... 24

4.1 Le parc immobilier.....	24
4.2 La vente de maisons.....	24
4.3 Les chantiers.....	25
MEMORANDUM.....	31
4.4 Le Cadastre – les États des lieux.....	33
4.5 Les interventions et dépannages (Régie interne).....	34
4.6 Les marchés passés avec entreprises extérieures, (régie externe).....	39

5 LE LOCATIF..... 42

Préambule.....	42
5.1 Nos candidats Locataires.....	43
5.2 Nos Locataires.....	46
5.3 Le contentieux.....	50

6	L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	54
6.1	Les permanences sociales et les visites à domicile.....	54
6.2	Le référent social individuel et collectif.....	54
6.3	Accompagnement social en matière de chantier.....	55
6.4	L'accompagnement technico-social.....	57
6.5	L'inspection.....	57
7	LA COMMUNICATION ET LES RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES	58
7.1	Les techniciennes de surface.....	58
7.2	Le site Internet.....	59
7.3	Le LogiTour.....	59
7.4	Le Guide du Locataire- Guide administratif et technique.....	59
7.5	Trimestriel : au cœur de nos quartiers.....	59
7.6	Les séances d'accueil collectives.....	60
7.7	L'inauguration de logements.....	60
7.8	L'affichage des communs.....	61
7.9	Le ticketing.....	61
7.10	Les relations avec le CCLP.....	61
7.11	Partenariat avec la fondation des brûlés.....	62
7.12	Partenariat avec l'asbl Liège énergie.....	62
8	LES RESSOURCES HUMAINES	63
8.1	Introduction.....	63
8.2	Travailleurs pour lesquels l'entreprise a introduit une déclaration Dimona ou qui sont inscrits au registre général du personnel.....	63
8.3	Composition du personnel au 31 décembre 2019.....	64
8.4	Résumé des mouvements du personnel durant l'année 2019.....	65
8.5	Statistiques.....	65
8.6	Les organes de concertation.....	66
9	LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION	67
10	LES COMPTES ANNUELS AU FORMAT BNB	79
11	LA PROJECTION BUDGETAIRE	84
12	LE RAPPORT DU COMMISSAIRE-REVISEUR	86
13	L'ASSEMBLEE GENERALE	91





Les différents éléments qui composent ce rapport annuel attestent d'une activité importante au sein du Logis Social de Liège au cours de l'exercice écoulé. Lors de cette première année de la nouvelle mandature communale, le Conseil d'Administration, dès son installation, a mis tout en oeuvre pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés en matière de logement public.

L'accès à un logement décent et durable est un droit fondamental pour chaque citoyen. Nous constatons, cependant, que cet objectif n'est pas atteint et que les besoins en matière de logements publics ne font que croître.

Les défis pour notre Société de Logement de Service Public (SLSP) sont donc de taille : créer du logement neuf pour répondre à cette demande croissante, rénover notre parc immobilier existant ; le tout en garantissant l'équilibre financier de notre structure.

Dans ce cadre, l'année 2019 fut riche en projets et réalisations. Outre la construction de 8 nouveaux logements destinés aux familles nombreuses rue Nesto Michel à Liège (Ans), pas moins de 171 logements ont été rénovés à Wandre, Jupille, Bressoux et Chênée. Ils offrent désormais, à nos locataires, un meilleur confort mais aussi une meilleure performance énergétique, indispensable à la préservation de notre environnement.

De nouveaux projets se sont concrétisés, comme l'acquisition du site de la Ville de Liège rue Trou Louette à Bressoux. La



rénovation de ces bâtiments permettra, dans une première phase, la création de 24 nouveaux logements.

Comme vous pouvez le constater, notre volonté est grande de pouvoir répondre à ces défis sociétaux en matière de logement. Je voudrais ici remercier la Direction et le personnel de notre Société pour leur professionnalisme et leur engagement quotidiens à défendre ces valeurs et à poursuivre ces objectifs.

Pour répondre pleinement aux besoins de nos concitoyens et matière de logement social, il faudra des moyens accrus que, seul, le pouvoir régional peut nous apporter. La Déclaration de Politique Régionale prend d'ailleurs cette orientation.

A mon sens, la politique du logement, tout comme celle de la santé - nous le comprenons d'autant mieux en cette période de crise épidémique - doivent constituer des priorités absolues pour nos décideurs. Ces priorités d'aujourd'hui constitueront demain les garanties d'une société plus juste et plus solidaire.

Je tiens à remercier chaleureusement toutes celles et ceux qui nous épaulent dans cette indispensable mission.

Roland LEONARD

Président



1

VISION, VALEURS, MISSIONS

1.1 NOTRE VISION

Situé à Chênée, le Logis Social de Liège est une société de logements de service public (SLSP), connue et reconnue, agréée par la Société Wallonne du Logement (sous le numéro 6020), et active sur le territoire de la ville de Liège dans les entités de Angleur, Ans Bas, Bressoux, Chênée, Glain, Grivegnée, Jupille, Rocourt, Sclessin et Wandre.

Si sa mission de base est d'offrir des logements d'utilité publique de qualité à loyers modérés, le Logis Social de Liège a, par ailleurs, pour ambition de jouer un rôle mobilisateur et de se distinguer par une amélioration continue dans :

- la qualité et l'éthique dans les services dispensés ;
- la qualité de son environnement de travail ;
- son approche sociale ;
- son approche de partenariat et de concertation avec les organismes du milieu ;
- sa capacité à être reconnu comme un interlocuteur privilégié et crédible dans le domaine du logement social.

Pour ce faire, certifié selon la norme ISO 9001 depuis 2006, le Logis Social de Liège continue de renforcer son système qualité en maintenant l'acquis et en travaillant au développement d'outils plus performants.

1.2 NOS VALEURS ET NOTRE ENGAGEMENT

Le Logis Social de Liège se définit par son désir de développer la qualité de ses services et, au quotidien, l'ensemble des collaborateurs sont guidés par les valeurs suivantes pour l'exécution de leurs missions :

- **dimension sociale**

Nous nous adressons le plus souvent à un public à revenus modestes, fragilisé voire précarisé : l'écoute, l'esprit de service, la disponibilité, l'accompagnement social lorsqu'il est nécessaire, sont des valeurs qui guident l'ensemble de nos actes au quotidien.

- **dimension entrepreneuriale**

Notre ancrage communal et les relations que nous entretenons avec l'ensemble des partenaires et intervenants de la politique du logement sur le territoire de la Ville de Liège nous permettent de démultiplier nos moyens et nos actions en développant des synergies entre les différents acteurs locaux.

- dimension éthique et rigueur de gestion

Le respect du code du logement, des règles de bonne gouvernance et la rigueur budgétaire font partie de nos priorités. Nous voulons donner l'exemple d'une société publique efficace et efficiente, soucieuse d'une bonne utilisation des deniers publics.

- dimension participative

Notre personnel est le trait d'union entre la société et ses locataires. Acteur de terrain ou agent de bureau, chacun projette l'image du Logis Social de Liège à l'extérieur. Convivialité, entraide, esprit d'équipe, attachement à l'entreprise sont les éléments que nous souhaitons continuer à développer pour fédérer nos actions.

C'est avec un personnel compétent, motivé et formé, soucieux de la sécurité, tant sur nos chantiers que dans nos logements, que nous nous engageons à respecter une politique :

- de gestion du patrimoine optimisée afin d'offrir, à nos ayants droit, des logements de qualité tout en assurant la mixité sociale ;
- de service, axée sur les trois dimensions (locative, technique et sociale) afin d'assurer à nos bénéficiaires la meilleure qualité de vie possible ;
- d'écoute et d'accueil, agréables et professionnels ;
- de partenariat, notamment avec la Ville de Liège ;
- de gestion durable tant pour la réalisation, l'aménagement et l'entretien de son patrimoine que pour l'éducation de son personnel et de ses locataires ;
- de gestion « modèle », en termes d'éthique, de bonne gouvernance et de rigueur.

1.3 NOS MISSIONS

Définies à l'article 131 du Code Wallon du Logement et de l'Habitat durable, en tant que société de logements de service public, le Logis Social de Liège a, principalement, pour missions :

- la gestion et la mise en location de logements sociaux, l'accueil des locataires lors de leur entrée dans un logement social ;
- l'achat, la construction, la réhabilitation, la conservation, l'amélioration, l'adaptation de logements ;
- la restructuration de bâtiments dont il est propriétaire, ou sur lesquels il dispose de droits réels, en vue de les affecter principalement au logement ;
- toute opération immobilière en ce compris la conception, le montage et le suivi de projets immobiliers
- toute opération de gestion ou de mise en location de bâtiments en vue de les affecter en partie au logement ;
- la vente d'immeubles dont il est propriétaire.

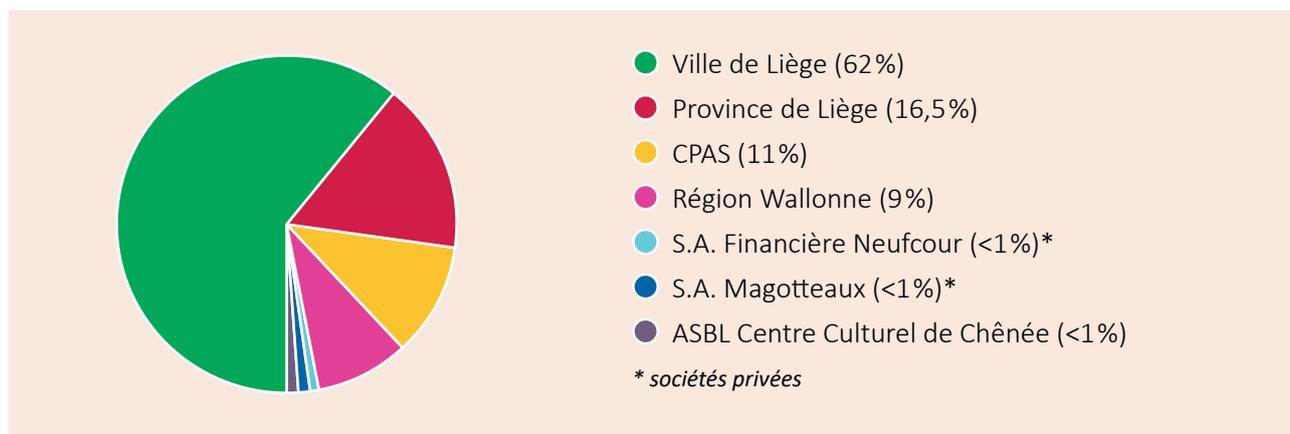
2

LES ORGANES DE GESTION

2.1 L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'Assemblée Générale est convoquée au moins une fois l'an, le troisième vendredi du mois de juin, conformément à ce que prévoient les statuts de la société. Elle représente l'universalité des associés et est composée majoritairement de personnes morales de droit public.

Elle se prononce notamment sur les comptes annuels de l'exercice antérieur et la décharge à donner aux administrateurs et au commissaire-réviseur.



Suite aux élections de 2018, le renouvellement de nos instances a eu lieu en deux temps : lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 8 février 2019 et ensuite lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 21 juin 2019. Par conséquent, certains Administrateurs ont vu soit la fin de leur mandat, soit la modification de leur fonction, soit le renouvellement de leur mandat et de nouveaux Administrateurs sont également entrés en fonction.

2.2 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

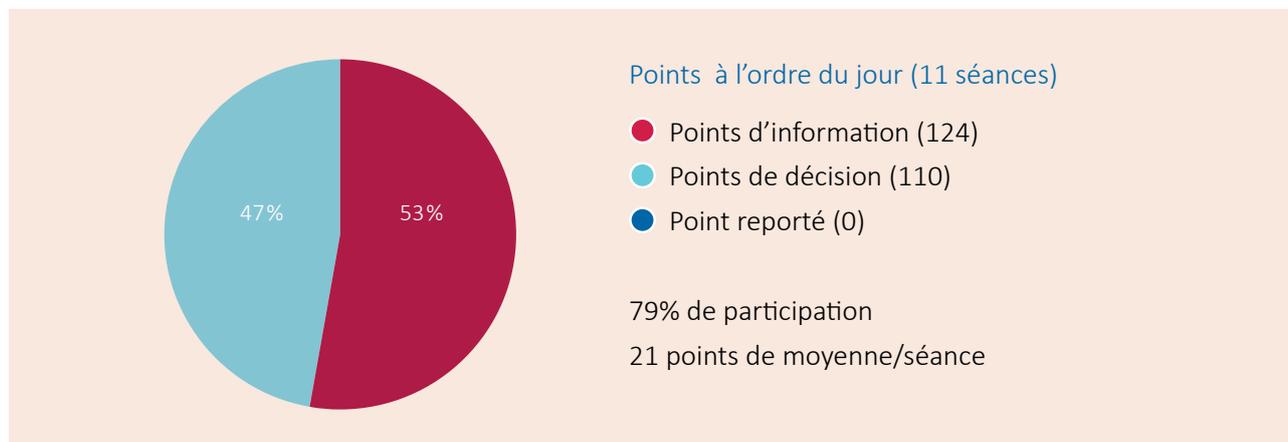
Le Conseil d'Administration est composé de membres qui représentent les associés. Il se réunit aussi souvent que les intérêts de la société l'exigent, habituellement une fois par mois (sauf en juillet et en août). Le Conseil d'Administration est régi par un règlement d'ordre intérieur et a les pouvoirs les plus étendus pour accomplir tous les actes d'administration ou de disposition rentrant dans l'objet social, quelle que soient leur nature et leur importance, sauf ceux que la loi ou les statuts réservent à l'Assemblée Générale.

Jusqu'au 28 février 2019

Président	HUPKENS Jean-Pierre		
Vices-Présidents	Premier Vice-président SCHROYEN André <small>(depuis le 22/06/2018)</small>	Deuxième Vice-président BLERET Christian	Troisième Vice-président FRAIPONT Elisabeth
Administrateurs	ANOUL Nicole GEORGES Gérard ¹ GOFFIN Jean-Pierre GUILLAUME Brigitte	HENRY Marie JANS Dominique LEONARD Roland NEUPREZ Audrey	RION Olivier SAAL Caroline WEGIMONT Corinne YERNA Marc

Dès le 1^{er} mars 2019

Président	LEONARD Roland		
Vices-Présidente	DEFRAIGNE Christine		
Administrateurs	BENVEGNA Grégory BOURDOUXHE Jean-Marc FRAIPONT Elisabeth EYBEN Pierre FIRKET Cécile FONTAINE Danielle ²	GILLIS Marc GOMEZ GARCIA Antonio GUILLAUME Brigitte HUPKENS Jean-Pierre JANS Dominique KOCYIGIT Omer ³	LISMONDE Rose-Marie ² MERNISSI Abdelali WEGIMONT Corinne WILLEMART Véronique YERNA Marc

**2.3 LE COMITÉ DE GESTION**

Le Comité de Gestion est composé d'Administrateurs de la société. Il est régi par un règlement d'ordre intérieur et exerce ses missions dans le respect des délégations qui lui ont été confiées par le Conseil d'Administration. Il veille, entre autres, à la bonne exécution des décisions du Conseil d'Administration, et prépare les travaux des prochaines séances de celui-ci. Il se réunit au moins une fois par mois.

1. Jusqu'à l'AG du 21 juin 2019

2. Représentantes du CCLP, entrées en fonction le 29 mars 2019

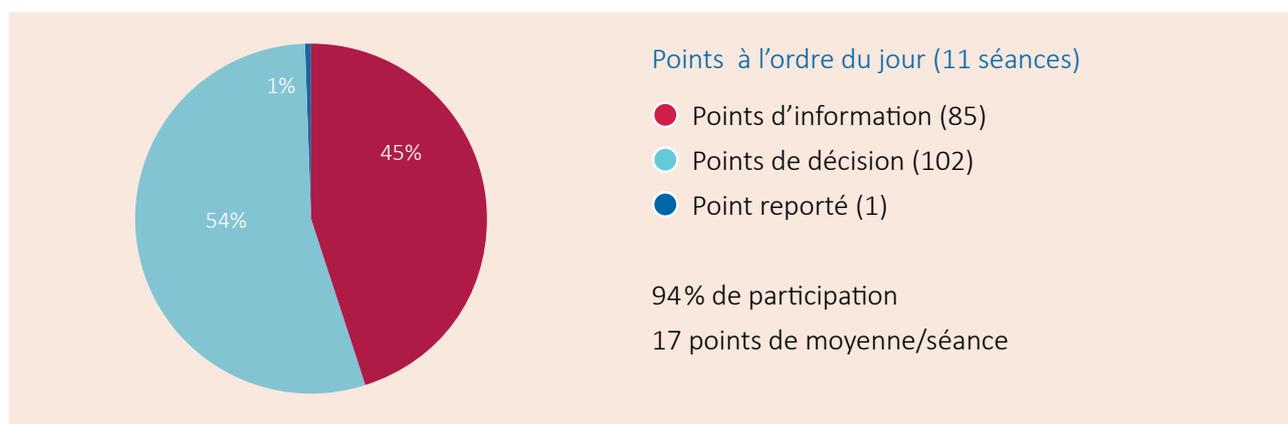
3. Désignation à l'Assemblée Générale du 21 juin (remplacement de Monsieur G. GEORGES)

Jusqu'au 28 février 2019

Président	HUPKENS Jean-Pierre		
Vices-Présidents	Premier Vice-président SCHROYEN André	Deuxième Vice-président BLERET Christian	Troisième Vice-président FRAIPONT Elisabeth
Administrateurs	GEORGES Gérard WEGIMONT Corinne		

Dès le 1^{er} mars 2019

Président	LEONARD Roland
Vice-Présidente	DEFRAIGNE Christine
Administrateurs	GILLIS Marc HUPKENS Jean-Pierre WEGIMONT Corinne Siège non pourvu par le PTB ⁴



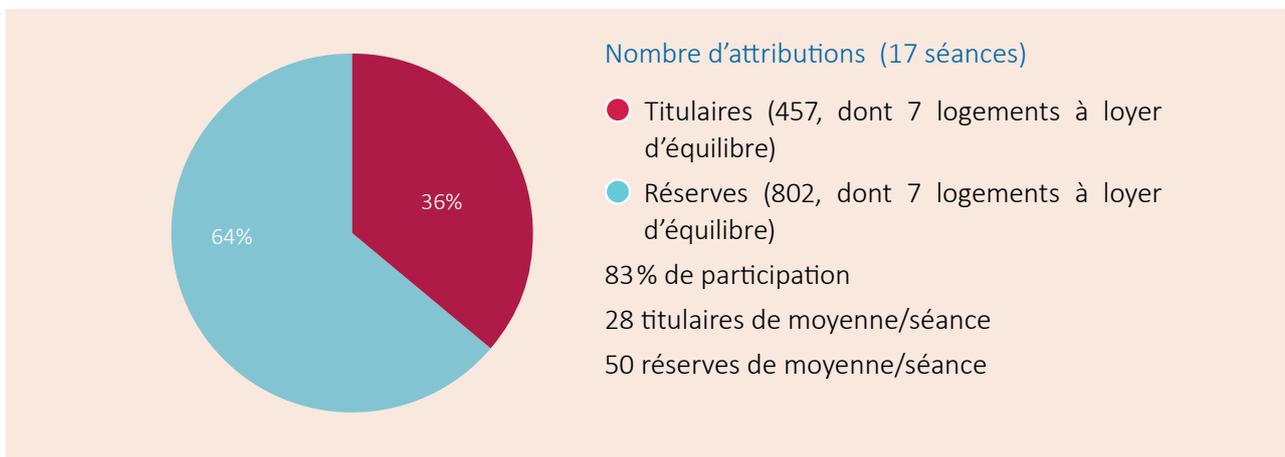
2.4 LE COMITÉ D'ATTRIBUTION

Le Comité d'Attribution des logements est seul compétent pour attribuer nos logements à un candidat locataire ou un locataire ayant introduit une demande de mutation et ce, conformément aux dispositions prévues par le Code Wallon du Logement. Il est composé de 5 membres : trois désignés sur proposition du Conseil Communal de la Ville de Liège et du CPAS de Liège et deux travailleurs⁵ sociaux issus d'autorités publiques ou d'associations, et désignés par le Gouvernement Wallon. Il est régi par un règlement d'ordre intérieur et dispose des délégations de pouvoirs établies par le Conseil d'Administration. Il se réunit habituellement toutes les 3 semaines.

4. Lors de la séance du Conseil d'Administration du 1 mars 2019 qui composait le Comité de Gestion, le PTB n'a pas souhaité être représenté au Comité de Gestion

5. Suite au renouvellement des Instances, nous sommes dans l'attente de la désignation, par le Gouvernement Wallon, des deux travailleurs sociaux retenus par le Conseil d'Administration suite à un appel à candidatures.

Président	DEWANDRE Joseph
Membres	ANOUL Nicole PAVONE Anne-Marie



2.5 LE COMMISSAIRE

Le Commissaire est chargé de veiller au respect de la régularité des procédures et des actes posés par la société, notamment des procédures et des conditions d'attribution des logements, de l'engagement et de la vérification des dépenses, et de la conformité des décisions des organes d'administration et de contrôle avec la réglementation. Il dispose de la faculté d'introduire un recours contre toute décision qu'il estimerait contraire à la loi, au décret, aux arrêtés, aux statuts et au règlement d'ordre intérieur.

Dans le cadre de l'exercice de sa mission, il est convoqué à toutes les réunions des organes précités (Conseil d'Administration, Comité de Gestion, Comité d'Attribution des Logements).

Commissaire	Fabrice FUMANTI
-------------	-----------------

2.6 LES JETONS DE PRÉSENCE, ÉMOLUMENTS ET RÉMUNÉRATIONS

Le montant brut, par séance, du jeton de présence pour :

- le Conseil d'Administration est de 109,72 €
- le Comité de Gestion est de 192,03 €
- le Comité d'Attribution est de 160 €⁶ (><109,72€)

Les émoluments mensuels bruts du Président et du 1^{er} Vice-Président du Conseil d'Administration s'élèvent à respectivement 1330,56 € et 655,26 €.

En 2019, le montant total versé en termes de jetons de présence est de 24.751,28 €, et le total des émoluments est de 19.625,601 €.

La rémunération de la Directrice-Gérante correspond au barème A3 de la Région Wallonne.

6. Au vu du nombre d'attributions et de la durée des séances (+/- 5h), l'Assemblée Générale Extraordinaire du 08 février 2019 a décidé de porter le montant du jeton de présences à 160€.



3

LA GESTION QUOTIDIENNE

La gestion quotidienne de la société est placée sous la responsabilité de la Directrice-Gérante, aidée dans cette tâche par les différents responsables de services qui ensemble forment l'Equipe de Direction.

3.1 LA DIRECTRICE-GÉRANTE

La Directrice-Gérante assure le bon déroulement de la gestion journalière de la société dans le cadre de la mission de service public de celle-ci.

Elle définit une stratégie à long terme, détermine les objectifs et projets à moyen terme, établit les priorités et les moyens budgétaires et humains nécessaires à court terme, évalue et corrige les actions menées de façon permanente. Par ailleurs, elle veille à la circulation des informations au sein de la société, et joue le rôle d'interface entre la société et les instances ou autorités externes à celle-ci (réglementaires et de tutelle), en veillant à assurer une image externe cohérente avec la mission et la stratégie.

La Directrice-Gérante prépare les réunions des organes de gestion et veille à la parfaite exécution des décisions du Comité de Gestion, du Conseil d'Administration et du Comité d'Attribution.

Elle organise son travail et coordonne le fonctionnement de l'ensemble des services de la société de manière autonome, dans le respect des lois et décrets en vigueur, en collaboration avec le Comité de Gestion et le Président, et rend compte mensuellement au Conseil d'Administration que ce dernier préside. Sa délégation en matière de dépenses est fixée à 30.000 € HTVA.

Elle est également chargée de la direction du personnel, ainsi que d'une multitude de tâches journalières diverses, indispensables au bon fonctionnement de la société et est aidée, au quotidien, par l'Assistante de Direction ; tant dans la préparation administrative des pièces présentées aux Instances que dans le suivi de dossiers divers.

3.2 L'ÉQUIPE DE DIRECTION

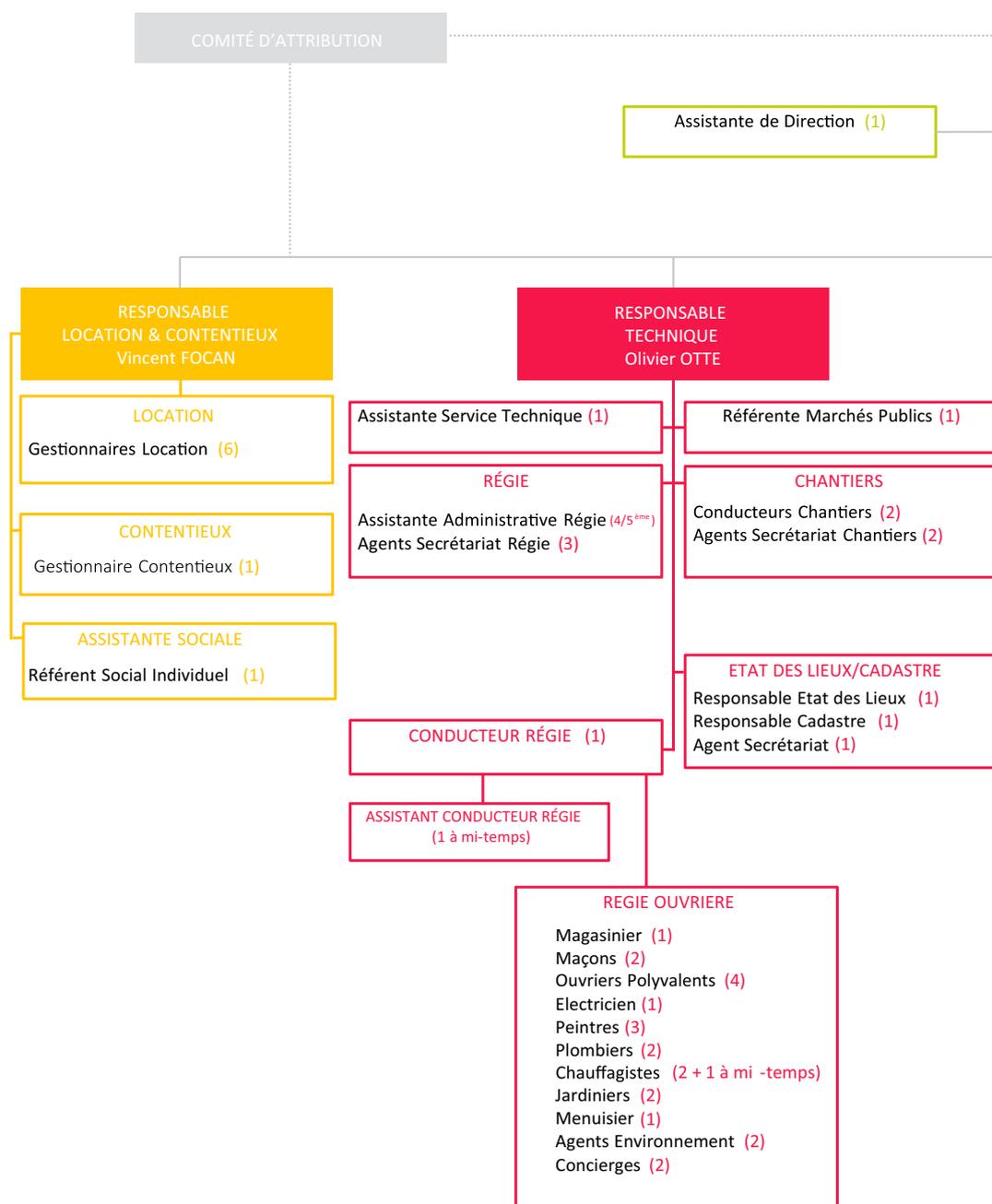
L'équipe de Direction est composée des cinq responsables de services (technique, location, RH, finances et communication/qualité). Ils se réunissent toutes les trois semaines et leurs décisions font l'objet de PV dits décisionnels, communiqués à l'ensemble du personnel.

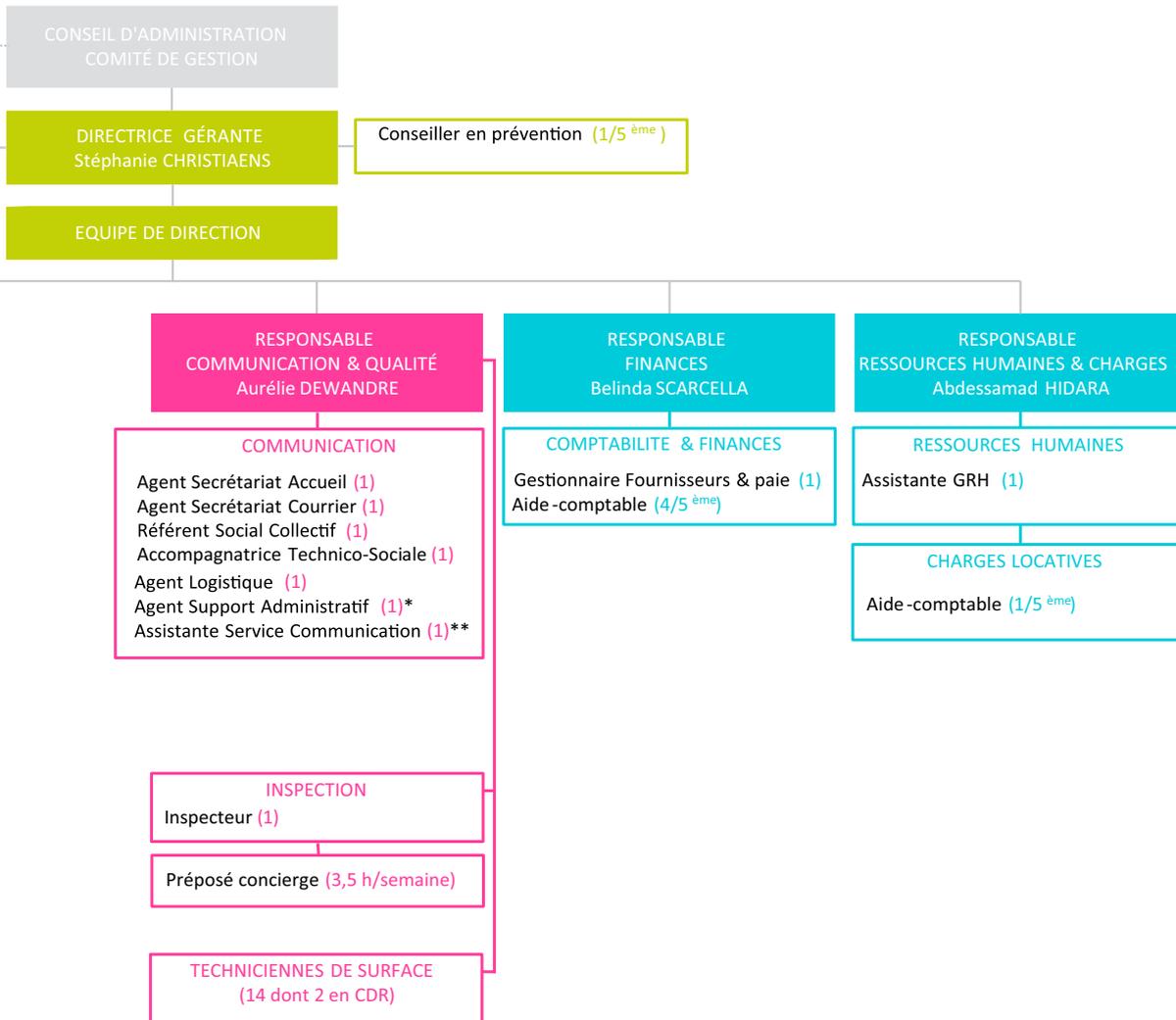
Membres	CHRISTIAENS Stéphanie	HIDARA Abdessamad
	DEWANDRE Aurélie	OTTE Olivier
	FOCAN Vincent	SCARCELLA Belinda

3.3 L'ORGANIGRAMME

Le Logis Social de Liège s'organise autour de la Direction et des 5 services regroupant les différents métiers.

L'organigramme est arrêté en date du 31/12/2019.





* PTP (Programme de Transition Professionnelle)
 ** CPE (Contrat Premier Emploi)

3.4 LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS EN 2019

Notre Société a vécu plusieurs évènements marquants en 2019 :

- l'engagement d'un nouveau magasinier.
- la migration vers le logiciel Aigles s'étant opérée en décembre 2018, les équipes ont dû apprivoiser ce nouvel ERP qui recèle de nombreuses possibilités. Pour ce faire, les agents ont suivi tout au long de l'année diverses formations et coaching pour développer leurs compétences et accroître leur maîtrise des multiples fonctionnalités. Les équipes se sont impliquées positivement dans ce changement de grande ampleur et grâce à cela, le projet a pu être mené à bien, sans encombres majeures.
- l'inauguration le 11 décembre 2019 de 8 maisons 3 et 5 chambres Rue Nesto Michel à Liège en présence de Madame la Ministre MORREALE représentant le Gouvernement Wallon. Cet évènement a permis de montrer que le secteur du logement public peut réaliser de beaux projets pour autant qu'il en ait les moyens. Cette inauguration nous a par ailleurs valu un très beau reportage dans le journal télévisé de la chaîne locale RTC, ainsi que divers articles dans la presse écrite.
- l'achèvement des 4 derniers chantiers «PI Vert II». Au total, 171 logements de notre parc ont profité de ces rénovations énergétiques pour lesquelles nous avons été subventionnés à hauteur de 75% à savoir environ 6 millions d'euros de subventions de la Région Wallonne.
Au total, ce sont ainsi 6.615.400€ qui ont été investis pour permettre ces rénovations (principalement énergétique).
- l'encadrement de la Régie de Quartier par les ouvriers du Logis Social de Liège.

3.5 LES MARCHÉS PUBLICS PASSÉS EN 2019

Le Logis Social de Liège est soumis à un certain nombre de règles lorsqu'il noue des contrats à titre onéreux et notamment, celles des marchés publics.

Pour rappel, un marché public est un contrat conclu à titre onéreux entre un pouvoir adjudicateur (Le Logis Social de Liège) et des personnes publiques ou privées afin de répondre à ses besoins en matière de fournitures, services ou travaux.

Principaux marchés attribués

En 2019, Le Logis Social de Liège a attribué 15 marchés publics (12 hors chantiers de construction ou de rénovation), dont :

- d'importants marchés « stocks » et/ou accords-cadres relatifs :
 - aux besoins en fournitures de la Régie ouvrière (peinture, matériaux synthétiques, pièces détachées pour les chaudières,...) ;
 - à la maintenance des équipements (ascenseurs, véhicules de la Régie ouvrière,...) ;
 - à certains travaux réalisés en sous-traitance, et visant entretiens et réparations de nos logements (menuiserie, plomberie, électricité,...) ;
 - à la fourniture des énergies (cette année, électricité uniquement) ;
 - aux services juridiques et postaux.
- des marchés de construction et de rénovation de logements, à savoir :
 - la construction de 8 appartements rue Nesto Michel à Liège ;
 - le remplacement de portes d'entrée d'immeubles d'habitation ;
 - la rénovation de chaufferies à Angleur, Bressoux, Grivegnée et Jupille.

Liste des marchés publics attribués

Dénomination	Procédure	Adjudicataire	Montant du marché attribué HTVA	Durée (JC = Jours Calendrier)
MARCHÉS DE CHANTIERS DE CONSTRUCTION OU DE RENOVATION (3 MARCHÉS)				
Marché de travaux – construction de 8 appartements rue Nesto Michel à Liège	PO	Lot 1 : GÉNÉRAL CONSTRUCTION Lot 2 : GÉNÉRAL CONSTRUCTION	910.041,49 €	400 JC
Marché stock de travaux pour le remplacement et/ou l'entretien des portes principales des immeubles rue des Canonniers à Jupille et rue Demoitelle à Grivegnée	PNSPP	AZ SECURITY	68.885 €	1 an
Marché de travaux: rénovation de chaufferies à Angleur, Bressoux, Grivegnée et Jupille	PO	Lot 1 : VRANCKEN Lot 2 : VRANCKEN	793.760,75 € 44.797,77 €	247 JC 60 JC
MARCHÉS HORS CHANTIERS (12 MARCHÉS)				
Accord-cadre de fourniture de peinture, accessoires, consommables et revêtements de sol	PNDPP	SA SIMON (2 lots)	165.128,98 €	1 an reconductible 1 fois
Accord-cadre de services relatif à l'entretien et aux réparations des véhicules	PNSPP	SPRL GSDC	93.477,60 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre relatif aux travaux d'entretien et aux réparations de menuiserie	PNDPP	SPRL ALAIN DELAVIGNETTE	500.276,00 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre relatif à l'entretien et aux réparations d'électricité	PNSP	SPRL ALAIN DELAVIGNETTE	95.922,00 €	1 an reconductible 2 fois
Accord-cadre relatif aux travaux de plomberie	PNSPP	SPRL BRICHAUD-SCHOSSE	97.309,00 €	2 ans
Accord-cadre de fourniture de pièces détachées pour les chaudières	PNDPP	Lot 1 - CHAFFOTAUX : SPRL SANIMA Lot 2 - RENOVA BULEX : SPRL SANIMA Lot 3 - VAILLANT : SA DESCO	200.000,00 €	1 an reconductible 1 fois
Accord-cadre de services relatif à l'entretien / aux petites réparations d'ascenseurs	PO	SA RENSONNET	168.208,00 €	1 an reconductible 3 fois

Accord-cadre relatif à la fourniture de matériaux synthétiques	PNSPP	SA SUPERPLASTIC	32.683,32 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre relatif à l'entretien et aux petites réparations des chaudières individuelles, foyers et chauffe-eaux	PNSPP	SPRL DEFLANDRE CHAUFFAGE	89.304,00 €	1 an
Accord-cadre de services d'avocats	PNDPP	Lot 1 - Droit Social : EXCELLEX Lot 2 - Droit Administratif : DURVIAUX Lot 3 - Droit Immobilier : EXCELLEX	57.080,00 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre de services postaux	PNDPP	POSTALIA	134.187,92 €	1 an reconductible 3 fois
Marché de fourniture électricité (énergie)	PNSPP	SA ENERGY2BUSINESS	72.000,00 €	1 an

Légende :

PNSPP : Procédure Négociée Sans Publication Préalable
PNDPP : Procédure Négociée Directe avec Publication Préalable
POAME : Procédure Ouverte avec avis de marché européen
PO : Procédure Ouverte

3.6 LA DÉMARCHE QUALITÉ

Notre société est certifiée ISO 9001 depuis 2006. Depuis notre première certification, la norme a évolué, passant de la version 2000 à la version 2008, puis à la version 2015. Cette norme repose sur un certain nombre de principes de management de la qualité, notamment une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue.

En 2018, notre objectif était de passer à la version 2015 de la norme. Par conséquent, l'année avait été largement consacrée à l'adaptation de notre système qualité aux exigences de cette nouvelle norme et à la préparation de l'audit du mois d'octobre à l'issue duquel nous avons fièrement obtenu la certification ISO 9001:2015, puisque l'auditrice n'avait relevé aucune non-conformité majeure. Seules 3 non-conformités mineures avaient été identifiées et consécutivement, nous avons établi un plan d'actions correctives.

Cette année, lors de l'audit de surveillance du 22 octobre 2019, l'auditrice de l'organisme Pro-Cert a par conséquent contrôlé la prise en charge des non-conformités mineures soulevées l'année dernière et a souligné le travail considérable qui a été réalisé par les équipes pour ce faire, particulièrement au niveau de la réorganisation du secrétariat régie, et du magasin, et a avoué avoir été impressionnée par les changements opérés au cours de l'année notamment avec le passage à Aigles.

Toutes les non-conformités mineures de 2018 ont ainsi été levées, et l'auditrice n'a constaté cette année aucune non-conformité ni mineure ni majeure.

La certification pour l'ensemble des processus inscrits dans la démarche qualité a donc été maintenue.

Ci-après, nous reprenons les principaux commentaires formulés par l'auditrice à l'issue de l'audit.

a) Système de management, contexte de l'organisation

- Analyse détaillée du contexte et des besoins des parties intéressées ;
- SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) réalisée pour l'organisme et par processus ;
- Détermination du domaine d'application du SMQ (Système de Management par la Qualité) sous forme documentée (manuel qualité) ;
- Cartographie des processus disponible avec descriptif des activités, des responsabilités, des objectifs et des indicateurs associés ;
- Groupe ISO regroupant la direction, les pilotes et copilotes des processus avec réunions régulières et suivi de l'avancement du SMQ.

b) Management, Leadership et planification

Leadership

- Forte implication de la direction et de l'équipe encadrante dans le SMQ et dans le suivi de la mise en place du SMQ selon la version 2015.
- Intégration par les pilotes de processus de la gestion des risques et revue systématique de la pertinence des indicateurs.
- Réunions régulières pour l'équipe encadrante et pour le groupe ISO avec PV de réunions et mise à jour systématique du plan d'actions global.
- Gestion par processus fortement développée.
- Orientation clients et sociale très présente dans l'organisme : volonté de prise en charge globale des locataires.
- Politique qualité mise à jour suite à la revue de direction.
- Planification en cours pour les objectifs stratégiques sur 3 ans et revue une fois par an en fonction de l'état d'avancement du PAQ.
- Organigramme disponible, fiches de fonctions avec le détail des responsabilités et grille de polyvalence.

Planification

- Planification des actions suite à l'analyse des risques et des opportunités.
- Suivi du plan d'actions concernant les suggestions d'amélioration et la satisfaction clients.
- Objectifs qualité définis avec indicateurs (tableau de bord disponible) et réunions de suivi des processus en place.
- Suivi du plan d'actions global qualité.
- Mise en place de groupe projets.

c) Opérations, réalisation

Réalisation des activités opérationnelles

Processus Parcours du locataire

- Présentation pendant l'audit de la nouvelle fiche locataire via le nouveau logiciel AIGLES et des flux disponibles d'informations par locataire.
- Traçabilité assurée dans chaque dossier de locataire, mise à disposition des courriers scannés, et des informations historiques des locataires.
- Revue des étapes du parcours locataire dans AIGLES : renom, avis de départ, acte de libération de la garantie, état des lieux de sortie, décompte définitif.
- Tableau de suivi disponible des pré-constats et liste des logements libérés.
- Gestion des listes d'attribution (critères d'attribution).

- Organisation adaptée du processus et suivi des indicateurs (montant des arriérés de loyers, suivi nombre de logements inoccupés et non louables et suivi précis des contentieux).
- Revue des indicateurs : nouvel indicateur sur les charges pour faire des provisions plus justes
- Revue pendant l'audit du sous processus contentieux (qui se déclenche après 2 mois d'arriérés de loyers) et présentation des étapes du flux (plan d'apurement, mise en demeure, conciliation ...).

Processus Chantiers/Patrimoine

- Système de gestion de la planification des chantiers efficace : procédure, planning global, check-lists.
- Flux standardisé en fonction du montant du marché.
- Procédure chantier disponible avec définition des grandes étapes à réaliser (PRO-PAT-13).
- Suivi en place et régulier au niveau administratif, facturation, délais de réalisation des travaux.
- Suivi et évaluation des prestataires externes.
- Dossier vu pendant l'audit n°2S2014-24-12297.
- Budget disponible et suivi de la liste du patrimoine du Logis Social de Liège nécessitant des rénovations par priorités.
- Soumission en 2020 pour les projets PIIL.
- Indicateurs en place pour les délais de réalisation et les budgets mais revue en cours des indicateurs par rapport à la valeur du patrimoine disponible et du pourcentage d'investissement à réaliser pour la partie rénovation.

Gestion des achats

- Bonne maîtrise du processus achat (procédure de gestion des marchés publics suivie et contrôlée).
- Revue des indicateurs de processus, nouvel indicateur en place sur le nombre de mises en concurrence réalisées et leur efficacité.
- Tableau de suivi des marchés publics présenté pendant l'audit.
- Alerte dans agenda pour le suivi des deadlines pour les marchés publics.
- Réunion de suivi tous les 15 jours en place pour les marchés publics.
- Mise en place d'un canevas pour analyser de façon standardisée les offres des marchés publics.
- Présentation pendant l'audit du cahier des charges pour les entretiens et réparations de chaudières (analyse en cours de 3 offres).

Stock et magasin

- Nouveau magasinier en place
- Revue du stockage, de l'étiquetage, et de la gestion de stock en place via logiciel suite à l'encodage des fiches de travail et des matériels utilisés.
- Volonté de mettre en place le Kanban sur le stock tournant.
- Inventaire du magasin par semestre.
- Tableau de commande des pièces suivi (une fiche de travaux en attente car pièce non disponible en stock)
- Suivi des matériels fournis pour les camionnettes via fichier Excel et mise à jour des inventaires en fonction des fiches de travaux terminées.
- Pré-valorisation des fiches travaux faites par le magasinier avant clôture par le planning de la régie.
- Vu pendant l'audit les fiches d'intervention non clôturées en cours de finalisation 2019003652 et 2019003159.

Régie

- Processus en nette amélioration par rapport à ses indicateurs et prise en compte des non-conformités précédentes.
- Le retard constaté dans les fiches d'intervention lors du précédent audit a été comblé ce qui a permis à l'équipe de faire des améliorations du processus grâce à AIGLES mais aussi une meilleure répartition des tâches (maintenant l'équipe a atteint le bon nombre d'ETP (Equivalent Temps Plein) pour fonctionner correctement).
- Planification des fiches de travail en fonction des corps de métiers et des priorités dans AIGLES.
- Encodage des fiches de travail dans AIGLES et du matériel utilisé.
- Prise en charge des sous-traitants et évaluation régulière.

d) Evaluations de la performance, améliorations*Évaluation des performances et amélioration**Indicateurs – Satisfaction clients*

- Tableau de bord en place pour le suivi des indicateurs par processus.
- Recherche constante des pilotes de processus sur la pertinence des indicateurs et leur efficacité pour démontrer la performance des processus.
- Enquête de satisfaction suite aux séances d'accueil des nouveaux locataires (30% de retour).
- Suivi du plan d'actions toujours en cours suite à l'enquête de satisfaction globale des locataires de 2014, une enquête sur l'accueil physique et téléphonique sera réalisée après les travaux de l'accueil.

Revue de Direction

- Participation des pilotes de processus.
- Revue de direction sous forme de suivi des plans d'actions par processus.
- Prise en compte des risques et des opportunités et mise à jour suivant la réalisation des actions.

Audits internes

- Planning d'audits internes établi sur 3 ans.
- Audit transversal réalisé.
- Pertinence des audits en fonction des projets ou des problématiques (exemple audit gestion interne du courrier)
- Nombreuses opportunités d'amélioration détectées.
- Audits internes à l'interface des processus ou sur des dysfonctionnements récurrents.

Dynamique d'amélioration

- Gestion des plaintes avec réponse personnalisée au locataire.
- Prise en compte de l'ensemble des non-conformités liées aux audits internes et externes.
- Plan d'actions suivi sur les améliorations par les pilotes de processus.
- Intégration des pilotes de processus au changement lié à AIGLES dans leur processus (mise à jour de procédures, revue de certains fonctionnements et interactions entre processus).

4

LE PATRIMOINE IMMOBILIER

4.1 LE PARC IMMOBILIER

En 2019, notre parc immobilier est resté stable. En effet, 6 maisons ont été vendues, tandis qu'un chantier de construction de 8 maisons s'est achevé dans la rue Nesto Michel à Liège (Ans).

Ainsi, notre parc est maintenant constitué de 3087 logements d'utilité publique : 751 maisons et 2336 appartements dont 23 sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite. Leur répartition par entité est la suivante :

	Angleur	Ans	Bressoux	Chênée	Glain	Grivegnée	Jupille	Rocourt	Sclessin	Wandre	Total
Maison 2 ch. et moins	4	-	9	17	4	32	34	12	-	-	112
Maison 3 ch.	30	3	68	117	25	139	58	-	15	115	570
Maison 4 ch.	6	-	6	14	2	12	9	-	-	12	61
Maison 5 ch. ou plus	-	5	-	1	-	2	-	-	-	-	8
Appartement 1ch./studio	91	-	148	46	57	221	61	10	48	14	696
Appartement 2ch.	239	11	203	78	43	377	134	20	80	38	1223
Appartement 3ch.	123	15	32	25	76	45	60	6	6	-	388
Appartement 4ch.	1	-	1	-	-	19	6	-	-	-	27
Appartement 5ch. et plus	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Appartement PMR (1 et 2 ch.)	9	2	-	-	2	9	1	-	-	-	(23)
Commerces/ASBL	5	-	5	-	-	2	2	-	2	-	16
Garages	26	-	69	37	33	310	87	18	38	67	685

4.2 LA VENTE DE MAISONS

La vente de maisons est une source de revenus pour la société. En effet, les fonds obtenus sont réinvestis dans l'exécution de travaux non subventionnés par la Société Wallonne du Logement.

Le plan de vente 2018-2020 a été approuvé par le Conseil d'Administration en sa séance du 7 septembre 2018 et par la Société Wallonne du Logement en date du 30 novembre 2018. 47 biens y étaient repris :

- des maisons anciennes, historiquement dans le plan de vente, et jamais rénovées, leur état général demandant des investissements trop importants. Si ces logements n'ont pu être vendus depuis un certain

nombre d'années, c'est en raison du souhait des locataires de continuer d'y résider (âge trop avancé, loyer satisfaisant, habitudes dans le quartier) ;

- des maisons relativement isolées par rapport au reste de notre parc locatif et/ou s'inscrivant dans une démarche de mixité sociale ;
- des garages nécessitant des rénovations et/ou difficilement louables par manque de demande.

Plan de vente 2018-2020			
Type de bien	Commune	Nombre de biens	Année de construction
Maisons 1 à 4 chambres	Chênée	13	1921 à 1935
Maisons 1 à 3 chambres	Jupille	14	1929 à 1952
Maison 3 chambres	Sclessin	1	1928
Maisons 3 chambres	Wandre	4	1978
Maison 2 chambres	Glain	1	1930
Maisons 2 chambres	Grivegnée	9	1933 à 1954
Terrain à bâtir	Grivegnée	1	
2 groupes de 6 et 12 garages	Jupille	2	
Garage ⁷	Sclessin	1	
Garage	Grivegnée	1	

En 2019, 6 maisons et un terrain ont été vendus pour un montant total de 619.190 €.

Ventes réalisées en 2019	
Commune	Adresse
GRIVEGNÉE	Rue de la Libération 22
GRIVEGNÉE	Terrain rue René Delbrouck
JUPILLE	Rue Rodgy Thier 46
JUPILLE	Rue Armand Michaux 28
SCLESSIN	Rue Côte d'Or 50
WANDRE	Rue Salvador Allende 43
WANDRE	Rue Germinal 2

Outre les ventes de logements, les locations de terrains et d'emplacements pour antennes GSM ont rapporté près de 120.000 € à la société en 2019.



4.3 LES CHANTIERS

Les chantiers de rénovation de grande ampleur et les chantiers de construction de nouveaux logements sont confiés à des entreprises extérieures.

L'ensemble du processus, depuis la définition des besoins jusqu'à la réception des travaux, est suivi par le service « Chantiers ».

7. Ce garage étant équipé d'un raccordement à l'égout et des raccordements électriques et eau, il a été décidé courant 2019 de retirer ce garage du plan de vente afin de le remettre en location.

Gestion administrative et technique

Le secrétariat est assuré par 2 agents administratifs (1,6 ETP) et le suivi technique par 2 conducteurs de chantiers.

Nouvelles constructions - Chantier réalisé

Seul le chantier de **construction de 8 maisons (3 et 5 chambres) rue Nesto Michel à Liège** s'est clôturé en fin d'année 2019.

Coût final du projet tous frais compris : 1.630.000 €

Nouvelles constructions - Chantiers en cours

1) La construction de 3 appartements (2 et 4 chambres) rue Nesto Michel à Liège n'a pu être achevée en 2019 mais nous sommes enfin très proches de l'aboutissement de ce chantier compliqué ; la réception provisoire est prévue durant le mois de janvier 2020.

Coût estimé du projet tous frais compris : 430.000 €



2) Les deux premiers lots du chantier de déconstruction de 4 maisons et reconstruction de 8 appartements (1 chambre) rue des Partisans à Wandre ont été réceptionnés en 2019. Le dernier lot concernant les abords sera réceptionné courant janvier 2020.

Coût estimé du projet tous frais compris : 907.000 €

3) Dans la Cité des Thiers à Chênée, un chantier de construction de 10 maisons (2, 3 et 4 chambres) a démarré en novembre 2018. Le chantier est divisé en 8 lots. Le premier lot relatif au gros-œuvre a malheureusement dû être résilié suite à des manquements récurrents de l'Adjudicataire engendrant un retard important du chantier. La reprise des travaux avec un nouvel Adjudicataire est prévue pour mi-2020.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.730.000 €

4) Le chantier de construction de 8 appartements (2, 3 et 4 chambres) rue Nesto Michel à Liège a été commandé et les travaux devaient débuter en août 2019 mais un problème technique a interrompu le début de chantier. Les travaux devraient pouvoir redémarrer en mars 2020.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.350.000 €

Nouvelles constructions - Chantiers à venir

Les phases d'études, d'avant-projet et d'adjudication des projets suivants se sont poursuivies en 2019 :

• **Construction de 10 appartements (1 chambre) en résidence-services sociale rue des Orchidées à Grivegnée**

Ces logements répondront à toutes les caractéristiques d'une résidence-services classique, mais ils seront destinés aux seniors (dès 60 ans) se trouvant en situation modeste ou précaire et anciennement locataires d'un logement social du L.S.D.L.

Pour ce projet précurseur en Région liégeoise, une convention de mise en gestion a été signée fin décembre 2017 avec l'intercommunale ISoSL. L'auteur de projet a été désigné au cours du premier trimestre 2018.

Début 2019, la Société Wallonne du Logement a rendu un avis favorable sur l'avant-projet.

Le permis d'urbanisme a été octroyé en août 2019.

Aujourd'hui, nous sommes en recherche d'un financement complémentaire pour couvrir les surcoûts liés à ce projet exceptionnel à savoir, les équipements obligatoires dans le cadre du Code de l'Action Sociale et de la Santé en vue de l'obtention du titre de fonctionnement de résidence-services sociale (buanderie commune équipée, salle polyvalente équipée d'une cuisine, WC commun équipé, des cuisines individuelles équipées, système complet d'appel infirmier,...), logements et espaces communs adaptés aux personnes à mobilité réduite et notamment aux personnes en chaise roulante,...

• **Construction de 24 logements sur le site « Trou Louette » à Bressoux et construction de 30 logements rue Gaillarmont à Chênée**

Trois dossiers de l'ancrage 2016 n'ont pu être initiés et la demande de transfert de ces subsides vers ces deux nouveaux projets a été introduite auprès de la Ministre du Logement en 2018.

Le projet du site « Trou Louette » avance : l'acte notarié d'achat du terrain à la Ville de Liège a été signé en novembre 2019 et la désignation de l'auteur de projet est en cours.

Rénovations et améliorations de la sécurité et du confort des locataires

Programme Exceptionnel d'Investissements – PEI

Pour mémoire, l'essentiel de ce programme de revalorisation du parc locatif social wallon portait sur des travaux de stabilité, d'étanchéité, d'équipement et de sécurisation.

En 2017, nous avons réceptionné les travaux du dernier chantier PEI, à savoir celui de la Résidence Belle Jardinière à Angleur initié en avril 2012, mais retardé pour procéder à un nécessaire désamiantage d'environ 14.000.000 €.

En 2019, le chantier est enfin entré dans sa phase



finale qui consiste à lever les non-conformités, à affiner les réglages et à finaliser le dossier administratif afin que l'entreprise sera libérée de ses obligations durant le premier trimestre 2020.

Programme d'Investissement Vert II

Pour rappel, si le Programme PI Vert, programme de rénovations des logements publics, était axé sur la rénovation énergétique, sa deuxième phase « PI Vert II », ciblait plus spécifiquement les logements dont la consommation était la plus élevée, la rénovation portait sur des travaux innovants et durables tels que l'installation d'un chauffage central, le remplacement de menuiseries extérieures et de toitures, le renforcement de l'isolation de l'enveloppe, l'amélioration de la ventilation, ...

L'année 2019 a été marquée par l'achèvement des 4 derniers chantiers « PI Vert II ». Au total, 171 logements de notre parc ont profité de ces rénovations énergétiques pour lesquelles nous avons été subventionnés à hauteur de 75%, à savoir environ 6 millions d'euros de subventions de la Région Wallonne.

- **Rénovation de 23 maisons 3 chambres rues Ernest Malvoz et Joseph Merlot à Bressoux**

Démarrage : novembre 2017 - Le début de chantier a été légèrement retardé et quelques difficultés techniques ont ralenti les travaux extérieurs - La réception provisoire a été réalisée en juin 2019.

Coût du projet tous frais compris : 1.495.000 €

- **Rénovation de 37 maisons 3 chambres rues de la Briqueterie, Renard et des Fourons à Chênée**

Démarrage : mars 2018 - La réception provisoire a été réalisée en décembre 2019.

Coût du projet tous frais compris : 1.781.000 €

- **Rénovation de 32 appartements (8x1 chambre, 16x2 chambres, 8x4 chambres) rue Désiré Simonis à Jupille**

Démarrage : novembre 2017 - La réception provisoire a été réalisée en avril 2019. Avec les économies réalisées sur ce chantier, nous avons commandé des travaux complémentaires pour la rénovation des abords des logements, ce qui a retardé la date de fin de chantier.

Coût du projet tous frais compris : 1.415.000 €

- **Rénovation de 7 maisons 3 chambres et 24 appartements 2 chambres rues Floréal et Tesny à Wandre**

Démarrage : septembre 2017 - La réception provisoire a été réalisée en avril 2019. Avec les économies réalisées sur ce chantier, nous avons commandé des travaux complémentaires pour la rénovation des abords des logements, ce qui a retardé la date de fin de chantier.

Coût du projet tous frais compris : 1.619.000 €

Programme d'Investissements Impulsion Logement (PIIL)

En juillet 2019, et suite au plan d'investissement que nous avons rentré en 2018, la Société Wallonne du Logement nous a informés du fait que le Gouvernement Wallon nous allouait un subside de 4.732.500 € dans



le cadre de l'axe 2 du Programme d'Investissements « Impulsion Logement ». Ces subsides permettront de réaliser des travaux de rénovation et d'optimisation énergétique dans plus de 200 logements. Ce nouveau subside est similaire à un subside « PI Vert II » et couvre 75 % du coût total des projets.

Trois premiers projets sont inscrits dans ce programme :

- **La rénovation de 32 appartements rue des Bedennes et place du Vieux Puits à Chênée**

La désignation de l'auteur de projet est en cours. Coût estimé du projet tous frais compris : 1.050.000 €

- **La rénovation de 36 appartements rue René Delbrouck à Grivegnée**

La désignation de l'auteur de projet est en cours. Coût estimé du projet tous frais compris : 1.600.000 €

- **La rénovation de 6 appartements rue Général de Gaulle 29 à Bressoux**

Coût estimé du projet tous frais compris : 270.000 €

Les priorités ayant évolué, nous sommes en attente d'un accord de la Société Wallonne du Logement sur la réaffectation du reste des subsides⁸.

Via nos fonds propres et/ou dans le cadre d'autres subsides

- **Rénovation de chaufferies collectives à Angleur, Bressoux, Grivegnée et Jupille**

La subvention forfaitaire octroyée pour le projet de réseau de chaleur « Général De Gaulle/Boursier à Bressoux », en partenariat avec la Ville de Liège, a finalement été affectée à la rénovation de plusieurs chaufferies collectives (rue Général de Gaulle n°49-51 et n°74, rue Jules Boursier n°1 et n°2 à Bressoux ; Cité Terwagne et rue Montgomery n°24 à Grivegnée ; rue de Visé n°25 et n°35 à Jupille) et le remplacement des boucles d'eau chaude sanitaire de l'immeuble situé rue du Vallon n°1 à Angleur.

Démarrage du chantier le 1^{er} mars 2019 - Réception provisoire prévue en avril 2020. Avec les économies réalisées sur les travaux prévus pour ce chantier, nous avons commandé des travaux complémentaires en rénovant la chaufferie de notre immeuble rue de la Fontaine n°3 à Angleur et en étendant les travaux de rénovation prévus au n°1 rue du Vallon à Angleur. Ces travaux complémentaires ont décalé la date de fin de chantier.

Coût estimé projet tous frais compris : 990.000 €

- **Remplacement des châssis et des portes de garages de 48 logements au Plateau du Bouhay et rue Ernest Malvoz à Bressoux**

Démarrage du chantier le 11 mars 2019 - La réception provisoire a été réalisée en octobre 2019. Coût du projet tous frais compris : 513.000 € sur fonds propres (produit des ventes maisons).

- **Remplacement des portes d'entrées rue des Canoniers 39, 41, 52 et 54 à Jupille et rue René Demoitelle 62 à 70 à Grivegnée**

Les travaux comportaient le remplacement des anciennes portes par des portes en acier de sécurité avec électro-aimants, le remplacement du système d'ouverture à badge, le remplacement de la parlophonie et le remplacement des boîtes aux lettres. La commande pour Jupille a été passée en octobre 2019. Le placement des nouvelles portes et du nouveau système de parlophonie a eu lieu en janvier 2020.

La fabrication des menuiseries est en cours ; le placement est prévu début 2020 rue des Canoniers et au 2^{ème} trimestre 2020 rue René Demoitelle.

Coût du projet tous frais compris : 75.000 € sur fonds propres.

Stratégie patrimoniale à moyen et long terme

Dans le cadre du suivi des projets immobiliers de la Société Wallonne du Logement (circulaire 2018/20), le Logis Social de Liège a développé une stratégie patrimoniale de la société à 5 ans. Cette stratégie est synthétisée dans un tableau reprenant les projections immobilières à 5 ans avec



8. Voir memorandum p.31

priorisation des opérations, leurs estimations et les modes de financement souhaités. Pour tenir compte de l'évolution des réalités de terrain, cette stratégie est revue et actualisée tous les 6 mois avec, comme échéance principale, la fin décembre de chaque année pour sa transmission à notre tutelle après validation par nos Instances.

Le plan reprend notamment l'ensemble des grands travaux nécessaires à assurer la salubrité et la sécurité de notre patrimoine et à améliorer les performances énergétiques des bâtiments (réduction des coûts énergétiques pour les locataires - amélioration du confort). Ces grands travaux sont complémentaires à l'entretien annuel assuré par la régie ouvrière ou les sous-traitants. Pour chaque projet, un ordre de priorité a été fixé en fonction de l'état actuel des bâtiments.

Vu son importance pour la sécurité de nos locataires et les incertitudes qu'il existe sur l'ampleur et le calendrier des subsides éventuels, nous avons décidé de financer sur fonds propres à hauteur de 50% notre priorité n°1, la mise en conformité des installations gaz, électriques et la sécurité incendie de l'ensemble de notre patrimoine.

Par contre, des subsides sont indispensables pour mener à bien les priorités suivantes.

Le plan reprend également les grands travaux actuellement non prioritaires mais nécessaires dans un avenir proche (d'ici 10 ans).

Mise en conformité des installations gaz, électriques et sécurité incendie

La mise en conformité des installations gaz, électriques et sécurité incendie de l'ensemble de notre patrimoine a été identifiée comme la priorité n° 1 de notre stratégie patrimoniale. Comme évoqué ci-dessus, nous avons décidé de financer ce projet important sur fonds propres à hauteur de 50 % et d'étaler cet investissement sur 5 années dès 2019. Le solde de l'investissement est couvert par un emprunt auprès de la Société Wallonne du Logement.

Le développement et la mise en œuvre de cette priorité est dans la continuité du plan d'actions antérieur visant le même objectif.

Un premier marché de mise en conformité des installations électriques de l'ensemble de nos 269 logements de la Cité Terwagne à Grivegnée est en cours et va se finaliser courant 2020.

Un second marché du même type relatif à la mise en conformité d'installations électriques et au placement d'éclairages de secours à Angleur, Bressoux, Chênée, Glain, Grivegnée, Jupille, Rocourt et Sclessin a été élaboré et les adjudicataires des 2 lots seront désignés début 2020. Vu leur ampleur, environ 300 logements sont concernés, ces travaux s'étaleront sur 3 ans.

Les éventuelles demandes urgentes « sécurité/salubrité » émanant des services compétents de la Ville de Liège seront intégrées dans les marchés en cours.

MEMORANDUM

Mémorandum des chantiers et projets en cours au 31 décembre 2019

○ Total logements en construction : 69

● Total logements en rénovation : 304

Tous les montants sont toutes taxes et frais inclus

Entité	ADRESSE	N° DOSS	N°SWL	INTITULE	Nombre de logements	STATUT au 31 décembre	
						Terminé, Faillite, En cours, A venir.	Stade O, Avant projet, Dossier-base-adjudication, Chantier, Terminé.
BRESSOUX	Trou Louette		124.811	Création de 24 logements dans le bâtiment existant	24	A venir	Stade O
BRESSOUX	Rue Général de Gaulle 29	2019ENERG074		Rénovation de 6 appartements	6	A venir	Stade O
BRESSOUX	Cour du Rivage 1-2-3-4, rue de Porto 2, Porteuses d'eau 1-3-5, rue du Marché 5-7-11-13-15	2019ENERGO.		Rénovation de 82 appartements	82	A venir	Stade O
Diverses entités: ANGLEUR-BRESSOUX-GRIV-JUPILLE	rue du Vallon 1 (Angleur), rues Général de Gaulle 49-51 et Jules Boursier 1 et 2 (Bressoux), Terwagne, Montgomery (Grivegnée) Rue de Visé 25 et 35 (Jupille)	RCH2013/05	123.064	Remplacement chaufferies (ancien dossier réseau de chaleur)	np	En cours	Chantier
8 ENTITÉS	Diverses adresses (Angleur, Bressoux, Chênée, Glain, Givegnée, Jupille, Rocourt, Sclessin)			Mise en conformité d'installations électriques et placement d'éclairages de secours	np	En cours	Dossier base adjudication
CHENEE	Rues de la Briquetterie, Renard et des Fourons	PIVERT 2-102	122.243	Rénovations: châssis, portes, chaudières et installations électriques isolation combles et murs extérieurs	37	En cours	RP

CHENEÉ	Cité des Thiers	LS2016/30	122.979	Construction de 10 maisons	10	En cours	Chantier
CHENEÉ	Rue de Gaillarmont			Construction de 30 appartements	30	A venir	0
CHENEÉ	Rues des Bedennes et du Vieux Puits	2019ENERG072		Rénovation de 32 appartements	32	A venir	Stade 0
CHENEÉ	Place Pissart	2019ENERG0.		Rénovation de 48 appartements et 7 maisons	55	A venir	Stade 0
GRIVEGNEE	Rue des Orchidées	RS 2012/01	122.425	Construction de 10 logements (résidence service)	10	A venir	Dossier base adjudication
GRIVEGNEE	Rue René Delbrouck	2019ENERG073		Rénovation de 36 appartements	36	A venir	Stade 0
GRIVEGNEE	Avenue Freddy Terwagne	2019ENERG075		Isolation de 32 appartements (rez)	32	A venir	Stade 0
LIEGE	Rue Nesto Michel	CN2012/31	122.741	Construction de 3 appartements	3	En cours	RP
LIEGE	Rue Nesto Michel phase 3	LS2014/24	122.977	Construction de 8 appartements	8	En cours	Chantier
WANDRE	Rue des Partisans	LS2014/25	122.978	Déconstruction de 4 maisons et reconstruction de 8 appartements.	8	En cours	RP

4.4 LE CADASTRE – LES ÉTAT DES LIEUX

Au sein du Service Technique, cette cellule se compose actuellement de 3 personnes (2,4 ETP). Un agent est en charge du Cadastre et du Patrimoine, le deuxième est en charge des États des Lieux et le troisième assure le secrétariat.

Cadastre du Logement – Généralités

La Société Wallonne du Logement est chargée d'assurer la mise en œuvre et la tenue du cadastre des logements gérés par les sociétés de logement de service public. (Art.88, 8° du Code wallon du logement et de l'habitat durable)

Pour mémoire, initialement, le cadastre du logement public avait pour objectif :

- de permettre à la Région Wallonne de connaître de façon rationnelle l'état de santé des habitations ;
- d'avancer dans le travail de remise à niveau du parc de logements sociaux ;
- d'optimiser les investissements dans le secteur, par une meilleure connaissance du parc ;
- d'obtenir un outil de gestion immobilière à caractère prévisionnel ;
- de connaître le coût global optimisé des logements, en prenant en considération les coûts de réalisation, les coûts des travaux, ainsi que les coûts d'entretien, de maintenance et de démolition.

Il est certain que la tenue d'un cadastre, complet et à jour, constitue un outil d'aide à la décision précieux pour les sociétés de logement de service public, en termes de planification des interventions et des besoins en investissements, d'appui opérationnel au maintien en état du parc de logements, d'appui à la gestion administrative du parc de logements, mais également d'appui à la gestion locative des logements.

Cadastre du Logement 2.0 – Avancement au sein du Logis Social de Liège

Après plusieurs années de point mort, les objectifs du cadastre ont été redéfinis en 2018 par la Société Wallonne du Logement (Cadastre 2.0). L'ambition première était de terminer l'encodage afin de permettre la réalisation, au 1^{er} janvier 2020, de la réforme du calcul des loyers, objectif poursuivi par la Ministre De Bue en charge du logement à ce moment.

Afin d'encourager la réalisation de cet objectif, chaque société a reçu, en 2019, une avance de subvention équivalente à 37 € par logement cadastré, soit un montant total de 114.404 € pour le Logis Social de Liège ; somme à rembourser si les données demandées n'étaient pas fournies.

Pour finaliser cet ambitieux projet, une série d'échéances a été fixée par la Société Wallonne du Logement en 2019. Outre l'encodage graphique dans le logiciel « Abyla » (plans) de l'ensemble du parc, il a été demandé aux Sociétés de Logement de Service Public (SLSP) de compléter une série de données codifiées dans un tableur Excel reprenant une centaine d'informations par logement (PEB, conformité électrique, type de chauffage, dates d'installation, etc.)

Vu l'ampleur des données à récolter et à encoder, fin 2019, la Société Wallonne du Logement a prolongé l'échéance au 30 juin 2020 pour finaliser l'ensemble des encodages ; cette prolongation était également justifiée par un nécessaire ajustement des données et de leur formatage.

En ce qui concerne le Logis Social de Liège, toutes les échéances ont été respectées et nous sommes en bonne voie pour respecter l'échéance de finalisation ; le travail résiduel consiste en l'encodage des données graphiques d'environ 40 logements.

Etat des Lieux

L'état des lieux d'entrée consiste en un descriptif complet et précis du logement lors de la remise des clés au locataire. Celui-ci s'illustre de photos de chaque pièce et de détails importants relevés dans l'état des lieux.

L'état des lieux de sortie est réalisé sur la base de l'état des lieux d'entrée. Il reprend les éventuels dégâts survenus durant la durée du bail et dont les travaux de remise en état seront portés à charge du locataire.

Sauf exception (transferts ou départs tardifs), nous organisons une visite de pré-constat environ 1 mois avant chaque état des lieux de sortie. Lors de cette visite, nous identifions avec le locataire les divers travaux qu'il doit réaliser avant de quitter les lieux, et ce, afin de lui éviter des frais lors de la sortie définitive.

Le nombre d'états des lieux effectués au cours de l'année 2019 s'élève à :

- 246 concernant les entrées (250 en 2018)
- 188 concernant les sorties (193 en 2018)

4.5 LES INTERVENTIONS ET DÉPANNAGES (RÉGIE INTERNE)

Au sein du Service Technique, la régie interne est supervisée par le conducteur régie et est réparti sur 3 pôles :

- Le secrétariat technique (contact locataires, planification et encadrement de la régie ouvrière) ;
- La régie ouvrière et le magasin ;
- La régie de quartier.

Le secrétariat technique

Cette cellule se compose actuellement de 5 personnes.

Trois agents sont en charge de la permanence téléphonique et du guichet accessible aux locataires et situé au sein de nos bureaux. Ils réceptionnent, analysent et encodent les demandes d'intervention et planifient le travail quotidien de la régie ouvrière. Un agent coordonne et assure le fonctionnement quotidien du secrétariat. Ces quatre agents assurent également un support administratif au conducteur régie, lequel est chargé de :

- la gestion des entreprises extérieures et des sous-traitants (voir chapitre suivant)
- la gestion de l'équipe des ouvriers

En 2019, 9711 demandes d'intervention ont été traitées ; soit environ 40 demandes quotidiennes.

L'assistante Service Technique assure le traitement de l'ensemble des courriers et courriels qui sont adressés au service - soit 1007 courriers et courriels en 2019.

Elle assiste également le Responsable Technique dans le traitement des dossiers spécifiques :

- les litiges avec des locataires et confiés à une défense juridique ;
- le suivi de la levée des remarques des rapports « sécurité – salubrité » émanant de l'Intercommunale d'Incendie de Liège et Environs (« IILE ») et/ou du Département de Police administrative et de Sécurité publique de la Ville de Liège (« DPA ») ;
- les dossiers ayant rapport avec notre assurance pour les dégâts des eaux et incendie, ainsi que les accidents de roulage des véhicules du Logis Social de Liège.

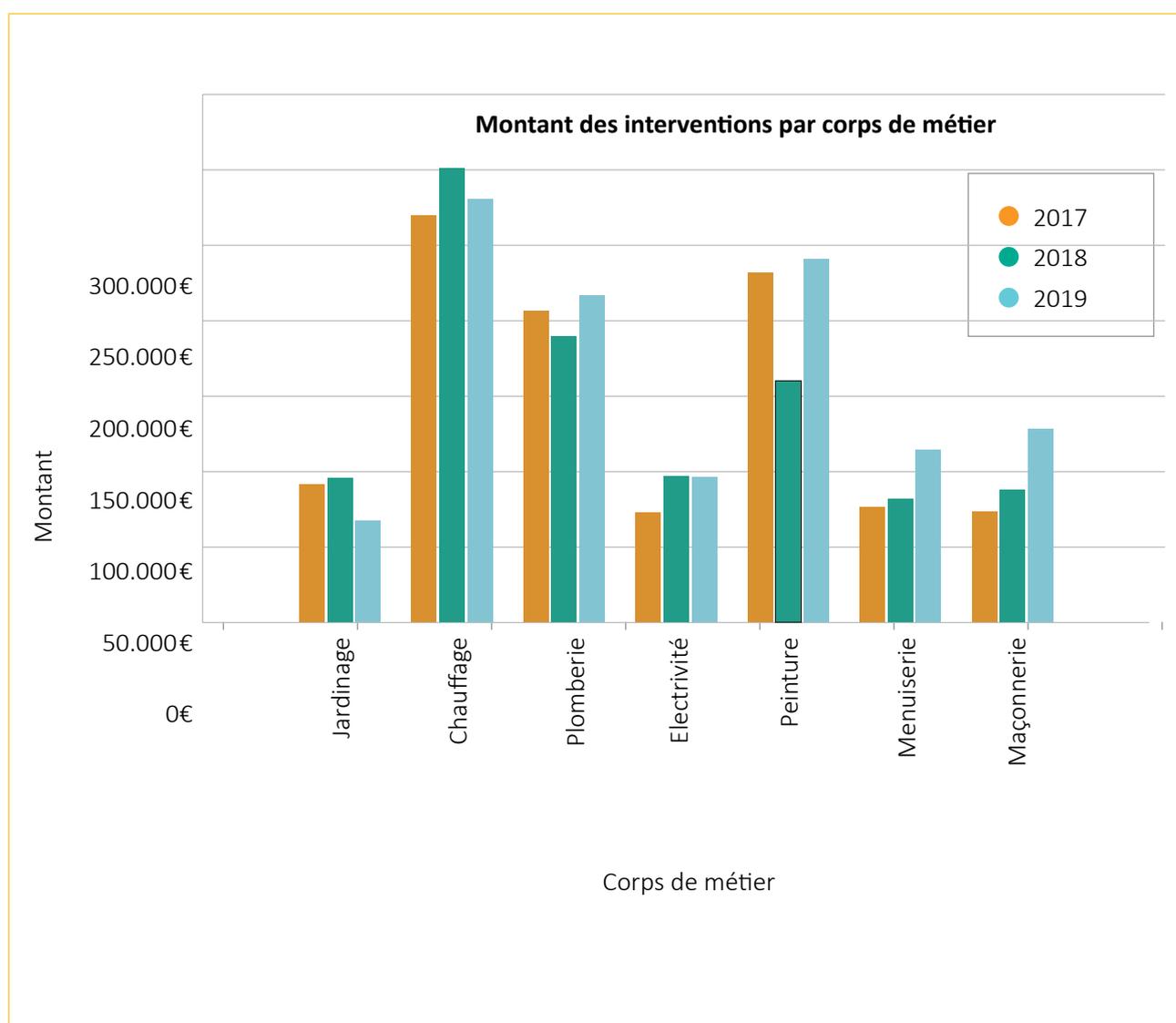
La régie ouvrière et le magasin

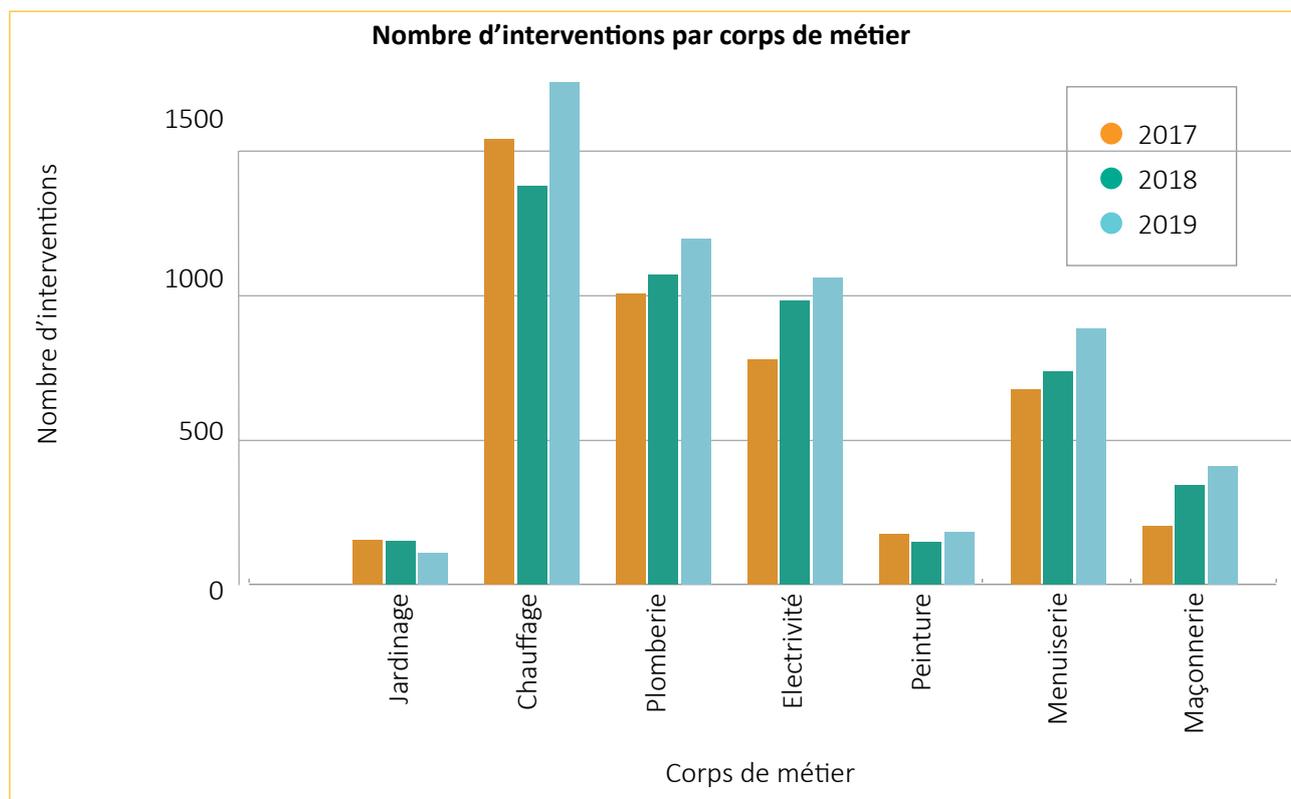
Fin 2019 et suite au départ des agents sous contrat « PTP », la régie ouvrière compte 21 agents dont un agent sous contrat de type « article 60 »⁹.

Ci-dessous, un tableau précisant le nombre d'interventions des équipes au cours des 3 dernières années. Il est également mentionné leurs valorisations respectives.

9. Mise à disposition par le CPAS in casu d'Oupeye

Corps de métier	2017		2018		2019	
	Montant	Nbr interv.	Montant	Nbr interv.	Montant	Nbr interv.
Jardinage	91.700 €	155	95.628 €	149	67.416 €	109
Chauffage	270.000 €	1542	301.217 €	1381	281.114 €	1739
Plomberie	206.600 €	1009	189.495 €	1072	216.902 €	1196
Électricité	73.000 €	778	96.965 €	984	96.379 €	1064
Peinture	232.000 €	175	160.011 €	147	241.147 €	181
Menuiserie	76.500 €	675	81.871 €	738	114.537 €	888
Maçonnerie	73.200 €	202	87.658 €	343	127.936 €	409
TOTAUX	1.023.000 €	4536	1.012.846 €	4814	1.145.431 €	5586





Outre les travaux courants d'entretien, de réparation et de maintenance, notre personnel de régie a réalisé au cours de l'année écoulée plusieurs missions plus spécifiques détaillées ci-après, par corps de métier.

Jardinage (2 agents titulaires)

En plus de l'entretien des espaces verts collectifs et non pris en charge par la Ville, nos jardiniers ont clôturé le plan d'abattage des arbres anciens établi il y a 4 ans. Ils sont intervenus ponctuellement pour l'abattage et l'élagage d'arbres sur nos différents sites. Ils s'occupent également de l'entretien des jardins des logements vides.

En période hivernale, ces agents interviennent pour les relevés de compteurs annuels et travaillent sur le projet d'amélioration de la signalisation dans les immeubles collectifs.

Menuiserie (1 agent titulaire)

L'augmentation notable du nombre d'interventions de ce corps de métier est liée à sa première année complète de prestations ; ce dernier nous ayant rejoint en cours d'année 2017.

Son travail quotidien nous permet de réduire le recours à la sous-traitance améliorant ainsi notre maîtrise des interventions.

Peinture (3 agents titulaires)

Cette année, l'équipe est intervenue dans 149 logements (enduisage, peinture, pose de vinyls), dans le cadre de la remise en location d'un logement suite au départ du locataire, à un chantier de rénovation ou à un sinistre.

Ils ont également procédé au rafraîchissement des locaux communs des immeubles suivants :

- Rue Désiré Simonis 39, 41, 43 et 45
- Cité des Démineurs 3 et 4

Ils ont également procédé au rafraîchissement des communs de l'immeuble «Résidence Belle Jardinière» situé à Angleur (4 cages d'escaliers desservant chacune 13 étages).

Maçonnerie (3 agents titulaires)

Quelques exemples des nombreuses et indispensables interventions de l'équipe des maçons :

- Mise en ordre de réseaux d'égouttage et réparation de chambres de visite ;
- Renouvellement et réparations de chapes et de carrelages ;
- Création de ventilations ;
- Réparation de plafonnages ;
- Remplacement de boîtes aux lettres ;
- Remplacement et/ou réparation de tuyaux de descente ;
- Remplacement de soupiraux ;
- Réalisation de carottages pour le placement d'extracteur ou de hotte ;
- Rénovation de terrasses ou d'allées d'accès au logement ;

Chauffage (3 agents titulaires)

Les chauffagistes sont chargés de la réparation de l'ensemble des appareils fonctionnant au gaz (2002 chaudières, 181 foyers, 47 chauffe-eau). Ils assurent également les réparations et entretiens des chaudières collectives sur 26 sites, soit 814 logements.

Les entretiens des appareils individuels fonctionnant au gaz (chaudière, chauffe-eau, foyer) sont habituellement sous-traités à une société externe mais, en 2019, nos ouvriers ont procédé à l'entretien de 250 appareils.

En 2019, l'équipe a également procédé au remplacement de 27 chaudières individuelles et a terminé le chantier de placement de radiateurs complémentaires à Bressoux.

Plomberie (2 agents titulaires)

Les plombiers sont chargés de l'entretien et de la réparation de la tuyauterie et des accessoires qui servent à la distribution de l'eau et à l'évacuation des eaux usées (toilettes, lavabos, baignoires, douches, etc.)

Outre les interventions quotidiennes de réparations et d'entretien, en 2019, ils ont procédé au remplacement de :

- 3 chauffe-eau ;
- 25 chauffe-eau sous évier ;
- 32 boilers électriques ;
- 54 meubles sous évier ;
- 3 baignoires ;
- 1 tub de douche ;
- 33 lavabos.

Electricité (2 agents titulaires)

En 2019, en complément des diverses interventions sur les installations domestiques, nos électriciens sont intervenus notamment pour :

- Le remplacement des éclairages de secours rue Jules Boursier 1 à Bressoux ;

- La mise en conformité électrique de logements ;
- Le contrôle des systèmes d'ouverture des portes d'entrée ;
- Le placement de détecteurs incendie ;
- La réparation de systèmes de parlophonie ;
- Le remplacement des coffrets électriques ;

Environnement (2 agents titulaires)

L'équipe a pour principale mission l'entretien des espaces communs tels que les halls, les escaliers, les caves et les espaces extérieurs.

Mensuellement, les agents parcourent l'ensemble des sites, ainsi que tous les immeubles collectifs. Ils vérifient l'état général des communs, le bon fonctionnement des éclairages, l'absence d'encombrants dans les voies d'évacuation,...

Régulièrement, cette équipe apporte aussi son aide aux projets menés par la régie :

- plan d'abattage et de plantation ;
- déménagements de locataires pour les chantiers ;
- remise en état des logements suite aux états des lieux de sortie (peinture, plafonnage,...) ;
- gros travaux divers nécessitant une main d'œuvre importante.

En hiver, ils sont affectés au déneigement des entrées des immeubles et à leur sécurisation.

Magasin (1 agent titulaire)

Le magasin principal du Logis Social de Liège fournit au quotidien les pièces et matériaux nécessaires à nos équipes d'ouvriers. Le magasinier est responsable des fournitures, du stock (demandes de prix - commandes - stockage - vérification des prix) et de l'outillage partagé.

Les marchés de fourniture, les demandes de prix et les achats sont réalisés sous la supervision de notre référente en marchés publics.

La régie de quartier (Service d'Activités Citoyennes)

Le Service d'Activités Citoyennes (SAC) est situé au cœur de nos logements sociaux d'Angleur.

Il s'agit d'une cellule de préformation destinée à l'intégration socioprofessionnelle des personnes en décrochage sociétal. Parmi les grandes lignes d'actions, il y a lieu de citer la resocialisation de la personne, en transmettant à chacune les outils nécessaires à la mise en œuvre de son projet (acquisition d'un savoir-faire et d'un savoir-être) et l'amélioration de l'image du quartier par la revalorisation du bien commun et la responsabilisation des habitants.

De nombreux chantiers ont été réalisés dans les logements sociaux appartenant au Logis Social de Liège, travaux visant à améliorer le bien-être des locataires.

Dans le cadre du partenariat avec l'ASBL La Régie des Quartiers de Liège et de la subvention d'aide à l'emploi, le Logis Social de Liège met à disposition de la Régie de Quartiers d'Angleur un ouvrier-compagnon chargé de l'encadrement et de la formation des stagiaires désireux de s'initier aux travaux de rénovation de logements.

Au niveau pratique, cela se concrétise par une initiation à la peinture, au carrelage, au plafonnage, à la maçonnerie, à la menuiserie en passant par l'électricité et des petits travaux divers.

En 2019, cela s'est notamment concrétisé par la rénovation complète de 9 logements.

4.6 LES MARCHÉS PASSÉS AVEC ENTREPRISES EXTÉRIEURES (RÉGIE EXTERNE)

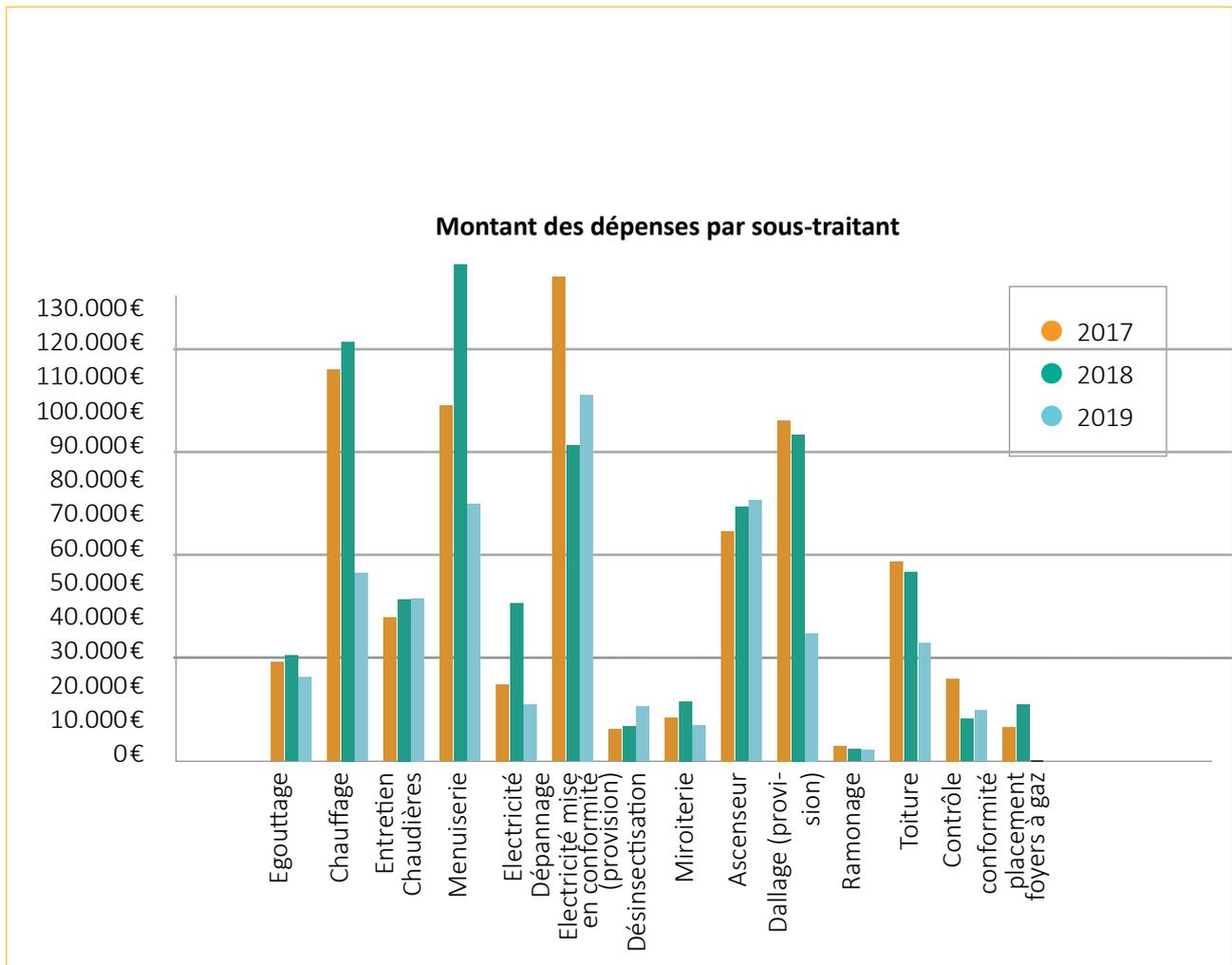
Le personnel de notre régie interne ne pouvant effectuer à lui seul l'ensemble des travaux d'entretien de notre patrimoine, nous avons recours à plusieurs marchés de sous-traitance.

L'ensemble des marchés de sous-traitance sont supervisés par le conducteur régie avec l'appui de la référente en marchés publics, pour l'aspect «passation»..

Le secrétariat technique et l'assistant conducteur régie assurent le suivi administratif et le contrôle des entreprises sous-traitantes.

Ci-dessous, un tableau permettant d'apprécier les dépenses y liées pour les 3 dernières années.

Corps de métier	2017	2018	2019
Egouttage	28.800 €	30.700 €	24.583 €
Chauffage	114.000 €	122.097 €	54.780 €
Entretien chaudières	41.800 €	47.200 €	47.459 €
Menuiserie	103.500 €	144.600 €	74.800 €
Electricité - dépannage	22.400 €	46.000 €	16.498 €
Electricité - mise en conformité	141.000 €	91.958 €	106.666 €
Désinsectisation	9.300 €	10.258 €	15.942 €
Miroiterie	12.600 €	17.400 €	10.307 €
Ascenseur	67.000 €	74.102 €	75.876 €
Dallage	99.248 €	95.100 €	37.211 €
Ramonage	4.300 €	3.500 €	3.244 €
Toiture	58.000 €	55.100 €	34.395 €
Contrôle conformité	24.000 €	12.292 €	14.795 €
Placement foyers à gaz	10.000 €	16.470 €	- €
TOTAUX	735.948 €	766.777 €	516.556 €



Egouttage

Un prestataire externe réalise les débouchages et inspections caméras pour répondre aux demandes des locataires.

Chauffage

Le coût de la sous-traitance a nettement diminué depuis que l'équipe des chauffagistes de la régie ouvrière est stabilisée (2,3 ETP).

Nous sollicitons le sous-traitant, principalement en période hivernale, lorsque les demandes de dépannages sont supérieures à notre capacité interne ou en l'absence d'un ou plusieurs chauffagistes.

Nous sous-traitons également les travaux de plus grande ampleur ; par exemple, cette année, notre sous-traitant a participé à clôturer le placement de radiateurs complémentaires dans nos logements de l'avenue Cardinal Mercier à Bressoux.

Entretien de chaudières, foyers, chauffe-eau, détection gaz et adoucisseurs

Les interventions réalisées par nos sous-traitants sont :

- les entretiens des appareils alimentés au gaz naturel selon un cycle d'une fois tous les 3 ans : chaudières individuelles, foyers et chauffe-eau
- l'entretien annuel des adoucisseurs d'eau ainsi que l'achat de sel pour les chaudières collectives avec production d'eau chaude
- le contrôle et l'entretien annuel des détections gaz dans les locaux des chaufferies collectives

Menuiserie

Une agrégation spécifique étant exigée pour les travaux de type RF (résistant au feu), le placement ou le remplacement de portes RF est sous-traités. Les travaux de menuiserie plus conséquents sont également sous-traités en fonction de la charge de travail du menuisier de la régie ouvrière : le remplacement de portes de garage, le remplacement complet de menuiseries extérieures, la sécurisation de portes d'entrée,...

Electricité

Nous avons fait appel à des prestataires externes, en appui de la régie ouvrière, pour effectuer des travaux plus importants ou spécifiques tels que :

- placement de bandeau magnétique et/ou de système d'ouverture par badges aux portes d'entrée de différents immeubles
- placement et réparation de systèmes de parlophonie
- placement de caméras
- mise en conformité d'installations électriques
- recherches complexes de pannes ou problèmes divers

Ascenseurs

Le montant renseigné ci-dessus comprend l'entretien de notre parc d'ascenseurs ainsi que le montant du contrat « Omnium ». Pour le confort de nos locataires et dans un souci de prévention des pannes, nous avons opté pour un contrat de type « Omnium » et des visites de contrôle 4 fois par an (au lieu de 2).

Ramonage

Pour assurer la sécurité des locataires, notre société organise les ramonages de tous les conduits d'évacuation des fumées suivant la législation en vigueur.

Toiture

Ne disposant pas de couvreur au sein de notre régie ouvrière, l'entièreté des dépannages, entretiens et travaux de toiture sont sous-traités.



5

LE LOCATIF

Nous accompagnons nos locataires depuis le dépôt de leur candidature à un logement au sein de notre société jusqu'à leur départ. Le service « location » fournit les premières informations, enregistre les demandes, constitue les dossiers, fait signer les contrats de bail et informe les locataires de leurs droits et obligations. Ce service collecte et contrôle les revenus et les charges familiales ; il calcule et signifie les loyers et les charges locatives.

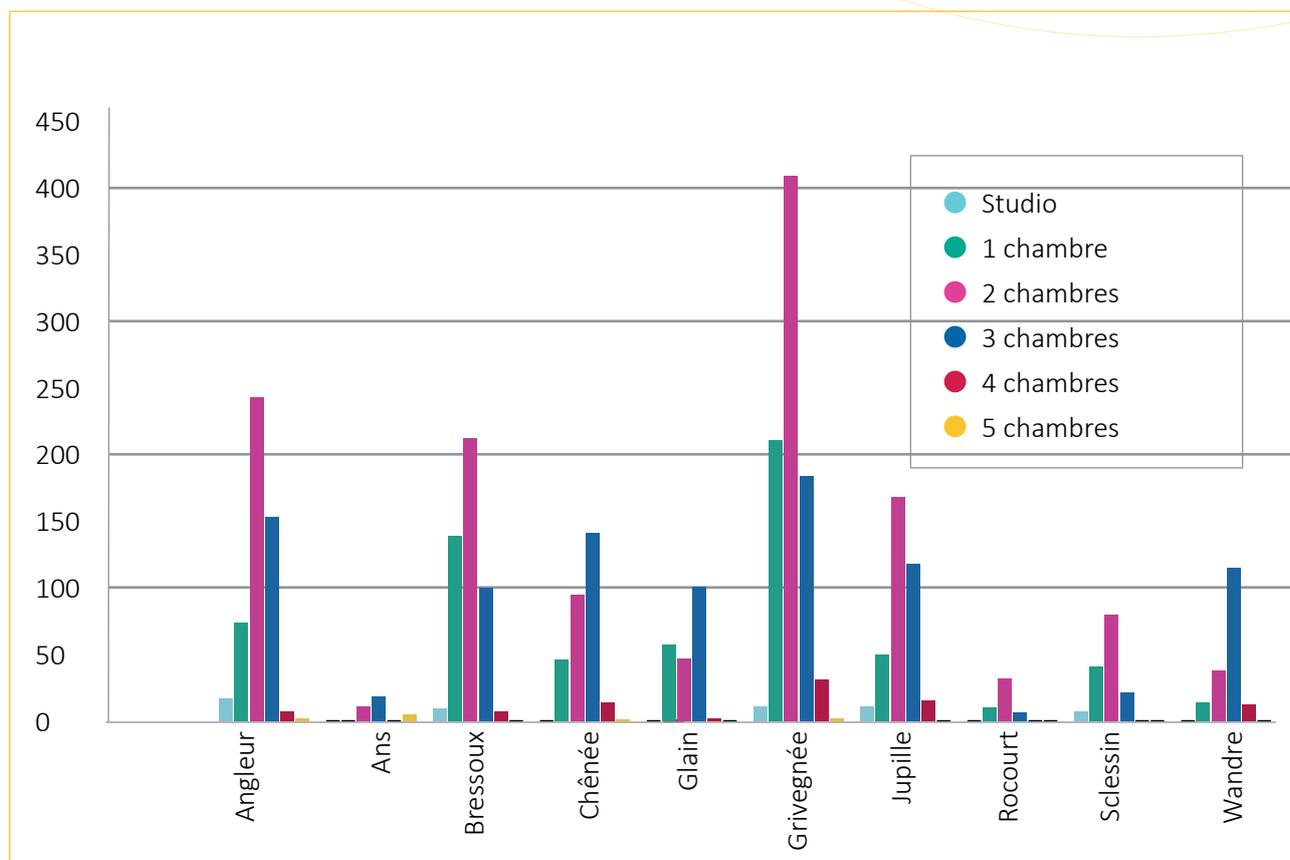
PRÉAMBULE

Au 31 décembre 2019, le patrimoine immobilier de la société comprend 3.087 logements (751 maisons et 2.336 appartements) dont 42 logements à loyer d'équilibre (29 maisons et 13 appartements). La société possède également 13 magasins, 3 ASBL, 2 logements affectés aux concierges et 14 logements appartenant à la Ville de Liège et pris en gestion par le Logis Social de Liège, pour un total général de 3.119 biens.

L'âge moyen de notre patrimoine est de 53 ans.

Il convient de souligner que, cette année, nous avons pour la 1^{ère} fois appliqué le mécanisme prévu à l'article 132 du CWLHD qui prévoit qu' « une société de logement de service public (SLSP) peut donner à un bail un ou plusieurs des logements qu'elle gère à une personne morale, pour que celle-ci les sous-loue, sous sa seule responsabilité, à un ménage bénéficiant de l'aide social ».

En effet, en juin 2019, le CPAS de Liège nous faisait savoir qu'il était désireux de pouvoir louer quatre logements gérés par notre société, afin de faire face à des situations d'urgence (mise à disposition de ménages précarisés). Après accord de notre Conseil d'Administration et autorisation de la Société wallonne du logement (SWL), nous avons ainsi pu mettre à leur disposition 4 logements correspondants à leurs besoins dès le 1^{er} décembre 2019.



A ce jour, la société détient 685 garages individuels ou collectifs, proposés en location.

Leur répartition par commune s'établit de la manière suivante :

	Angleur	Ans	Bressoux	Chênée	Glain	Grivegnée	Jupille	Rocourt	Sclessin	Wandre
Garages motos	23	-	-	-	-	26	-	-	-	-
Sont loués	52%					42%				
Garages voitures	3	-	69	37	33	284	87	18	38	67
Sont loués	100%		69 %	100 %	100 %	46 %	79%	67%	89%	76%

Une partie importante des garages non loués sont en fait des emplacements situés dans des collectifs.

Le programme de remise en location mis en application au 1^{er} janvier 2019 a permis d'augmenter légèrement le taux d'occupation, jusqu'à atteindre 100% sur les entités de Chênée et Glain. .

5.1 NOS CANDIDATS LOCATAIRES

Le nombre de candidats dont nous sommes « société de référence » est de 1.285, ce qui représente une forte

diminution par rapport à 2018. Toutes sociétés de référence confondues, ce sont 7.108 candidats qui ont sollicité un logement dans l'une de nos localités.

Afin d'aider nos candidats locataires dans leurs démarches, nous invitons les personnes qui souhaitent introduire une demande de logement à prendre rendez-vous auprès de l'accueil de notre société. Lors du rendez-vous, elles sont reçues par un agent du service location. En fonction des réponses aux questions posées au demandeur, une liste des documents à fournir est éditée. Dès que lesdits documents sont remis à la société, le dossier candidat est créé informatiquement et un accusé de réception est envoyé dans les 30 jours de la réception des documents.

Répartition des candidats-locataires suivant la catégorie de revenus

Les 1.285 candidatures actives au 31 décembre 2019 se répartissent comme suit au regard de la catégorie de revenus :

Catégorie 1 (anciennement précaire) : 1.046 candidats (81%)

Catégorie 2 (anciennement modeste) : 224 candidats (18%)

Catégorie 3 (anciennement moyen) : 15 candidats (1%)

20% de nos candidats à un logement sont actifs et bénéficient de revenus du travail.

Renouvellements de candidatures et radiations

Chaque année, les candidats-locataires ont l'obligation de renouveler leur candidature à un logement social. Ce renouvellement s'est clôturé le 15 février 2019. Sur 1.135 dossiers :

- 728 candidats (64 %) ont envoyé les documents demandés et ont reçu un accusé de réception de confirmation le 11 mars 2019 (vs 817 en 2018).
- 348 candidats n'ont pas donné suite et ont été radiés (31 %) (vs 333 en 2018).
- 6 candidats ont réagi mais n'ont pas transmis les documents demandés malgré un rappel téléphonique et, en conséquence, ont été radiés également (vs 80 en 2018).
- 53 candidats n'ont pas reçu d'accusé de réception de candidature ou de lettre de radiation pour non confirmation puisqu'ils ont, dans l'intervalle, soit accepté un logement, soit été radiés suite à un deuxième refus de logement.

Il est à noter que 29 demandes de renouvellement sont revenues avec la mention « ne reçoit pas/plus de courrier à l'adresse indiquée ». En pareil cas, dans l'intérêt des candidats, nous consultons systématiquement le registre national ; ainsi, 22 demandes de renouvellement ont pu être renvoyées à la nouvelle adresse ; parmi ces 22 demandes, 10 candidats seulement ont renouvelé leur candidature.

Attributions et mutations

En 2019, le Comité d'Attributions s'est réuni 16 fois.

Il a attribué 457 logements sociaux, dont 236 ont été acceptés, ce qui représente 51,6 % d'attributions réelles ; il a aussi attribué 11 logements à loyer d'équilibre.

Les 457 logements sociaux précités ont été attribués selon la répartition suivante :

- 288 attributions directes, dont :
 - 175 – catégorie 1
 - 106 – catégorie 2
 - 7 – catégorie 3
- 151 attributions par mutation

- 18 attributions par dérogation, 11 pour urgence sociale et 7 pour cohésion sociale.

245 désignations ont dû être annulées pour raisons diverses : modification de la catégorie de revenus, du nombre de points, de la proportionnalité du logement entre le moment de l'introduction de la demande et le moment de l'attribution...

Par ailleurs, 64 candidats, désignés réservataires chez nous, ont bénéficié d'une désignation par une autre société. Enfin, en 2019, nous n'avons accordé aucune dérogation pour force majeure (article 23 du Code wallon).

Nous constatons que nous sommes confrontés à un important taux de refus suite aux attributions, le taux enregistré une légère hausse et s'établit à 63 %, contre 62 % en 2018.

	2015	2016	2017	2018	2019
Pourcentage de refus	49%	52%	63%	62%	63%

Ce taux s'explique, d'une part, par des demandes de mutation introduites afin de ne pas payer de surloyer ou avec pour objectif d'obtenir un type de logement (maison), voire un logement bien précis, objectif rarement rencontré.

D'autre part, pour les candidats locataires, la cause principale de refus est l'absence à la visite. L'adresse du logement proposé étant renseignée sur le courrier de convocation, ceux-ci s'informent ou visitent le quartier au préalable et en restent à ce stade.

Attributions des logements avec réserves et visites groupées

La problématique des refus, surtout dans le cadre des mutations, a poussé notre société à accélérer le processus de location de logement.

Le Comité d'Attributions désigne, pour ce type de logement, un candidat « titulaire », ainsi que deux candidats, dits « réserves ». Ils sont invités à visiter le logement ensemble et à prendre position directement quant à l'acceptation ou le refus du logement ; l'absence du candidat lors de la visite étant assimilée à un refus.

Nous avons constaté que cette procédure permettait de relouer plus rapidement les logements, de réduire la liste des candidats à la mutation et surtout de diminuer l'inoccupation des logements louables.

Ainsi, en 2019, 1.250 désignations (titulaires et réserves) ont été effectuées.

- 236 candidats ont accepté le logement proposé

- 405 l'ont refusé

- 300 candidats n'ont pu se positionner car le titulaire ou la première réserve a accepté le logement

S'ajoutent à ces chiffres, les 245 candidatures annulées pour les raisons précitées et les 64 candidats réservataires désignés ou radiés par une autre SLSP.

Vu les avantages qu'apporte cette procédure et la remise en location de nombreux logements entièrement rénovés, il est envisagé d'augmenter le nombre de réserves (3 ou 4) en 2020.

Statistiques des attributions

En matière de statistiques d'attributions (cf. les baux signés), comme chaque année, notre société a respecté, excepté pour les mutations, les quotas prévus par l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 06/09/2007 à savoir :

- 24,79 % de mutations (min. 30 %), dont 8 pour raison médicale et 1 pour raison sociale ;

- 63 % d'attribution à des candidats de catégorie 1 (précaires) (min. 50 %) ;
- 27 % d'attribution à des candidats de catégorie 2 (modestes) ;
- 1 % d'attribution à des candidats de catégorie 3 (moyens) ;
- 6 % d'urgence sociale (max. 10 %) ;
- 3 % de cohésion sociale (max. 5 %).

Candidats ayant signé un contrat de bail (hors mutation)

En 2019, ce sont 251 candidats locataires qui ont signé un contrat de bail avec notre société, dont 194 de catégorie 1, 52 de catégorie 2 et 5 de catégorie 3.

	2015	2016	2017	2018	2019
Nouveaux locataires (baux signés en 2018)	120	121	129	192	251
Mutations	60	52	78	65	61

Recours contre nos décisions de radiations

Au cours de l'année 2019, 13 recours ont été introduits auprès de la Chambre des Recours instituée auprès de la SWL. 10 recours ont été déclarés recevables et fondés, 1 recevable mais non fondé, 1 a été déclaré irrecevable et 1 sans objet.

Il est important de constater que ce nombre reste très faible par rapport au nombre de radiations pour refus de logements enregistrés (405 vs 407 en 2018) et au nombre de radiations pour non-renouvellement de candidature (354 vs 413 en 2018).

5.2 NOS LOCATAIRES

Au 31 décembre 2019, 2.919 ménages bénéficient d'un logement au sein de notre société, ce qui représente 6.786 personnes hébergées, soit une moyenne de 2,32 habitants/logement loué.

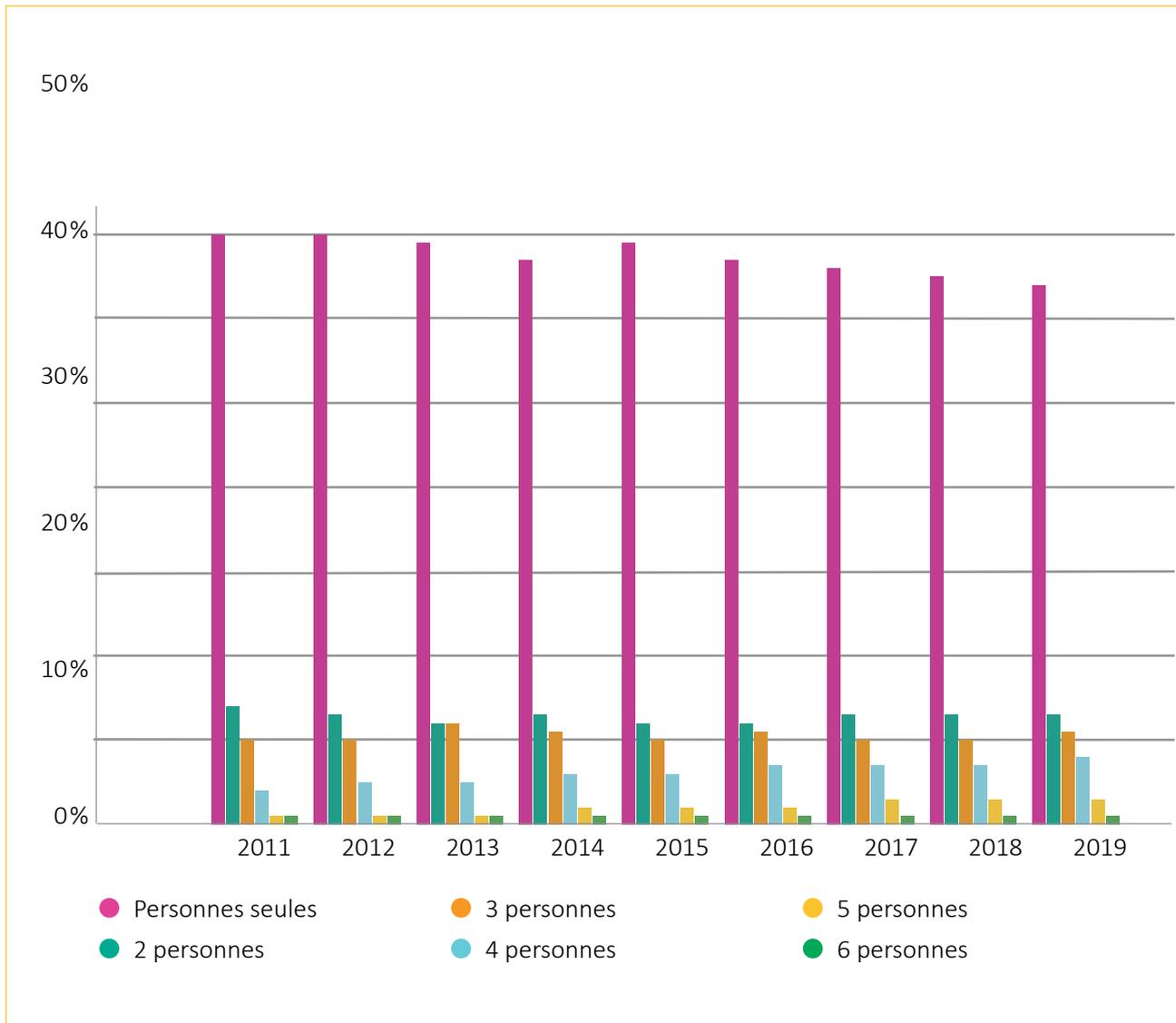
Cela représente 95 % d'occupation de notre patrimoine ; les 5 autres pourcents étant soit des logements non-louables (fin de bail) soit louables (logements rénovés) (la majorité des logements « inoccupés » étant non louables parce que soit ils bénéficient de travaux de rénovation lourde, soit ils servent de logement de transit durant les travaux de rénovation).

Le loyer moyen au 31/12/2019 est de 267,67 €. L'âge moyen du chef de ménage est de 56 ans.

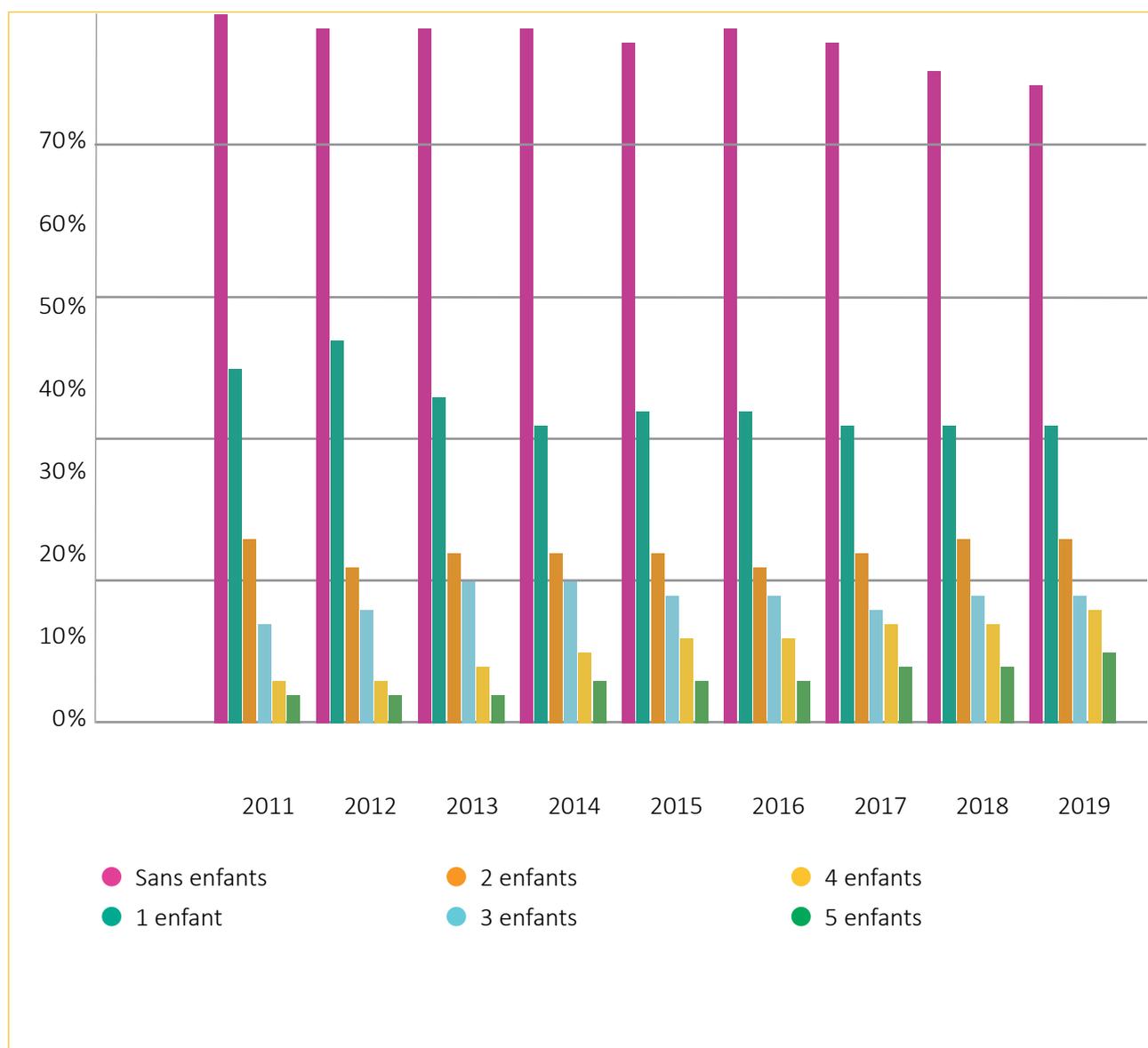
En 2019, on comptabilise 139 départs de locataires.

	2015	2016	2017	2018	2019
Départs	139	153	127	117	139

Composition des ménages locataires



Nombre d'enfants à charge par ménage



Répartition des locataires par catégorie de revenus

Catégorie		Isolés	Ménages	Total catégorie
Catégorie 1 (anciennement précaire)	Isolé : 14.500 €	783	954	1.737
	Ménage : 19.900 € % sur ensemble	26,82%	32,69%	59,51%
Catégorie 2 (anciennement modeste)	Isolé : 29.100 €	571	481	1.052
	Ménage : 36.400 € % sur ensemble	19,56%	16,48%	36,04%

Catégorie 3 (anciennement moyen)	Isolé : 45.100 € Ménage : 54.500 € % sur ensemble	26 0,89 %	104 3,56 %	130 4,45 %
TOTAL		1.380	1.539	2.919

Répartition des locataires, chefs de ménage, par catégorie socio-professionnelle

Catégories socio- professionnelles	2015	2016	2017	2018	2019	%
Ouvriers	323	323	342	381	404	14%
Employés	156	141	148	160	168	6%
Indépendants	16	20	17	18	17	1%
Pensionnés ou pré-pensionnés	820	814	791	979	964	33%
Chômeurs	504	467	428	402	377	13 %
Minimexés	260	275	285	291	323	11%
Handicapés	318	322	312	127	139	5%
Bénéficiaires d'assurance- maladie- invalidité	368	369	370	385	428	15%
Autres non mentionnés ci-avant	108	121	120	117	99	3%
TOTAL	2.873	2.852	2.813	2.860	2.919	100%

Répartition des types de revenus des adultes (hors allocations familiales)

Types de revenus	2015	2016	2017	2018	2019	%
Un seul revenu professionnel	427	438	466	468	467	16%
Deux revenus professionnels	53	50	51	51	66	2,3%
+ de deux revenus professionnels	5	6	7	6	3	0,1%
Un seul revenu de remplacement	1.845	1.782	1.709	1.527	1.522	52,1%
Deux revenus de remplacement	237	258	250	213	208	7,1%
+ de deux revenus de remplacement	17	25	24	12	19	0,7%
Un revenu professionnel et un revenu de remplacement	117	116	119	139	147	5%
+ d'un revenu professionnel et + d'un revenu de remplacement	30	34	25	4	2	0,1%
Autres formes de revenus	142	143	162	440	485	16,6%
TOTAL	2.873	2.852	2.813	2.860	2.919	100%

Modifications de loyers enregistrées sur la base des revenus ou de la composition de ménage en 2019 :

Le Service Location a reçu 1.241 demandes de révision de loyer, parmi celles-ci 772 ont engendré une adaptation du montant du loyer et 340 ont fait l'objet d'un calcul de rétroactivité pour un montant en faveur de la société s'élevant à 14.023,12 €.

Allocations - loyers

47 locataires ont bénéficié des allocations-loyers accordées par le SPW (service ADEL de l'Administration du Logement) pour un montant total mensuel de 2.128,31 €. Il est important de signaler que cette allocation sera supprimée à partir du 1^{er} janvier 2020. En effet, le gouvernement wallon a estimé que les locataires sociaux bénéficiaient déjà d'un loyer réduit.

5.3 LE CONTENTIEUX

Procédure suivie

Nous mettons tout en œuvre afin de réduire l'arriéré locatif, notamment via le suivi strict de la procédure de recouvrement des créances locatives. Ainsi, en cas de retard de paiement, un courrier de rappel est adressé au locataire ; ce dernier est informé de la possibilité, en cas de difficulté de paiement, de contacter le service social de la société pour un accompagnement et des conseils de gestion budgétaire.

Si le locataire est en retard de paiement de deux loyers, il est convoqué par notre assistante sociale, laquelle peut établir un plan d'apurement de la dette sur une durée de 6 mois maximum sous réserve de l'établissement d'un ordre permanent ou d'une domiciliation.

Les locataires qui ne donnent pas suite à la lettre de rappel, qui ne respectent pas le plan d'apurement établi avec notre assistante sociale ou qui ne donnent pas suite à une convocation de celle-ci, reçoivent une mise en demeure. Si celle-ci n'a pas les effets escomptés, une conciliation téléphonique est alors tentée par l'agent en charge du contentieux et, si celle-ci reste également vaine, ce dernier se rend au domicile des débiteurs afin d'établir un plan d'apurement (convention financière).

Ce n'est que si les locataires ne réagissent toujours pas que nous les assignons et ce, afin d'obtenir un jugement pour l'arriéré locatif, lequel peut être mis à exécution et aboutir à une expulsion. Cette année, nous avons constaté une augmentation du nombre des lettres de rappel (2.405 en 2019, contre 1.902 en 2018), une augmentation des mises en demeure (70 en 2019, contre 57 en 2018) ainsi qu'une diminution des plans d'apurement établis (114 en 2018, contre 134 en 2018). Il est important de souligner que de plus en plus de nouveaux locataires se retrouvent rapidement en défaut de paiement.

Il est à noter également qu'une réunion trimestrielle entre la Direction et le Service Location a été programmée afin de faire le point sur les différents dossiers, de voir les actions à mener et leur mise en place afin d'éviter l'escalade (cf. évolution du contentieux dans le tableau p. 51).

Quelques chiffres-clefs

L'année 2019 a montré une diminution des créances loyers des locataires présents, des locataires partis et en conséquence une diminution des créances totales.

Le total de nos créances au 31 décembre 2019 s'élevait à 930.709 € (contre 995.193 € en 2018).

Le rapport entre l'arriéré des locataires présents et les loyers débités s'élève à 3 % au 31 décembre 2019 (contre 3,7 % au 31/12/2018). Nous terminons l'année avec un arriéré (locataires présents) de 349.788 €.

En 2019, 151 dossiers contentieux ont été ouverts ; 29 ont été clôturés et 122 sont donc toujours en cours.

Par contre, 58 dossiers ouverts les années précédentes ont été apurés au 31 décembre 2019.

Sur 22 requêtes en expulsion introduites par l'intermédiaire de notre avocat, 13 expulsions ont été fixées, 9 ont été réellement exécutées, 2 sorties amiables et 2 ont été annulées, l'une suite au paiement intégral de l'arriéré et l'autre suite à un plan d'apurement établi avec le médiateur du locataire.

Durant la trêve hivernale, sur 3 dossiers transmis au CPAS, 1 guidance budgétaire a été établie, évitant au locataire concerné d'être expulsé entre le 1^{er} novembre 2018 et le 15 mars 2019.

Il convient également de préciser que 54 dossiers ont été considérés comme créance « irrécupérable » pour un montant de 88.332,04 € (après réception d'une attestation d'insolvabilité définitive).

Afin de tenter de limiter les impayés, le service location a transmis, comme l'année précédente et lors de la notification des loyers 2019, un courrier informant les locataires des avantages de la domiciliation, ainsi qu'un document d'ouverture. Ainsi, 95 nouvelles demandes de domiciliation ont été enregistrées en décembre 2018 ce qui porte le montant total à 792. Cette augmentation de domiciliations porte la proportion des locataires domiciliés à 27 %, ces domiciliations étant faites en direct par le Logis Social de Liège depuis le changement des réglementations bancaires.

Comparatif entre les dossiers contentieux et le total des créances

Pour bien comprendre les tableaux ci-après, il convient de définir ce que recouvrent les termes y repris.

- Contentieux total : il s'agit du montant des arriérés de tous les locataires qui sont en « contentieux » ;
- Arriéré total : il s'agit du montant total des arriérés des locataires en retard de paiement ; ainsi, il reprend non seulement les locataires qui sont en contentieux, mais aussi les locataires qui ne le sont pas (c.-à-d. qui ont une « petite dette » à l'égard de notre société ainsi que ceux qui ont pris un plan d'apurement auprès de notre service social).
- Evolution contentieux : il compare le montant de l'année concernée (somme des arriérés de dossiers contentieux) par rapport à celui de l'année précédente ;
- Evolution de la créance totale : il est issu de la comparaison entre le montant de l'arriéré total de l'année (contentieux + petites dettes + accord service social) et le montant de l'année dernière.
- Loyer à percevoir : il s'agit du montant total des loyers à percevoir durant toute l'année.
- Pourcentage de la recette totale : il s'agit du pourcentage de l'arriéré au regard de l'ensemble des loyers à percevoir.

Locataires Présents

	2017	2018	2019	% de la recette totale	
				2018	2019
Contentieux (262 dossiers en 2019)	414.192	329.208 €	280.589 €	3,08%	3%
Arriéré total	490.223	406.415 €	349.788 €	3,8%	3%
Contentieux total/Arriéré total	78%	81%	80%		
Evolution contentieux	-2%	-26%	-17%		
Evolution de la créance totale	-9%	-8%	-16%		
Loyers à percevoir	10.400.444 €	10.690.764 €	11.065.455 €		

Locataires Partis

	2017	2018	2019	% de la recette totale	
				2018	2019
Contentieux (144 dossiers en 2019)	355.580 €	419.396 €	474.627 €	3,9%	4%
Arriéré total	543.752 €	588.778 €	580.921 €	5,5%	5%
Contentieux total/Arriéré total	65%	71%	82%		
Evolution contentieux	-7%	+20%	+13%		
Evolution de la créance totale	+9%	+8%	-1%		
Loyers à percevoir	10.440.444 €	10.690.764 €	11.065.455 €		

Il faut mettre en évidence notre difficulté à récupérer les créances vis-à-vis, d'une part, de locataires toujours présents mais se trouvant dans une situation de plus en plus précarisée (chômeurs radiés, croissance des règlements collectifs de dettes,...) et, d'autre part, de locataires partis, nos moyens d'action étant à leur égard quasi inexistantes. Par ailleurs, nous ne sommes pas toujours en possession de leur nouvelle adresse et le montant de la créance ne justifie pas dans chaque cas une procédure de récupération judiciaire ou d'exécution vis-à-vis de débiteurs majoritairement insolubles ou insaisissables.

Enfin, nous déplorons le coût lié aux dégâts locatifs. En effet, lors de départs volontaires ou d'expulsions, nous constatons de plus en plus une nécessaire remise en état des logements suite à l'état des lieux de sortie. Ce coût s'ajoute aux loyers impayés et augmente le montant de la facture qui s'avère dans la majorité des cas irrécouvrable.

6

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

6.1 LES PERMANENCES SOCIALES ET LES VISITES À DOMICILE

Une de nos assistantes sociales (0,5 ETP) ayant pris sa retraite dans le courant de l'année, le service social se compose désormais d'une assistance sociale, à temps plein, et ce depuis le mois de mars 2019.

Lors des permanences sociales, organisées pour nos locataires durant le mardi après-midi, notre assistante sociale a ainsi reçu 538 personnes au siège de la société pour :

- des problèmes financiers : l'assistante sociale a pris contact avec les 232 locataires en défaut de paiement depuis 2 mois afin d'établir avec eux un plan d'apurement amiable pour loyers impayés. Elle s'assure que ces plans sont suivis, et à défaut reprend contact avec les locataires ; sans réponse de leur part, le dossier est transmis au service contentieux. Des accords de paiements sont aussi octroyés dans le cadre du décompte annuel de charges ;
- des demandes de mutations ;
- des demandes de cohabitations temporaires ou permanentes ;
- des guidances morales ou psychologiques ;
- des orientations vers des services externes d'aides aux personnes, etc.

6.2 LE RÉFÉRENT SOCIAL INDIVIDUEL ET COLLECTIF

Depuis 2012 et la création du poste de référent social, la fonction n'a fait qu'évoluer tant au niveau individuel que collectif. Les actions entreprises se sont diversifiées et la recherche de partenariats s'est intensifiée.

Depuis 2 ans, nos deux référents sociaux font partie d'un groupe de travail au sein de la plateforme des référents sociaux afin de mettre en place des colloques sur des thématiques touchant leur secteur.

Par ailleurs, des partenariats ont été créés avec pour objectif de mettre en place des ménages accompagnés (accompagnement social spécifique pour les ménages en difficultés en s'appuyant sur le réseau de partenaires). Dans ce cadre, les référents travaillent en partenariat avec trois services qui, de par leur expertise, permettent un travail sur l'ensemble des axes visés dans le décret de 2014, à savoir la pédagogie de l'habiter, la lutte contre les impayés et l'aide au relogement :

- l'ASBL Liège Energie (collaboration établie jusqu'au 14/06/2021),
- la cellule Eco-Logement du CPAS de Liège (collaboration établie jusqu'au 25/11/2021),
- le service Accessplus de la Ville de Liège (collaboration établie jusqu'au 10/06/2021).

Nous avons essayé en 2019 d'accroître et de diversifier nos partenariats, mais les structures liégeoises venant en aide aux personnes n'ont pas beaucoup de moyens d'action vu la saturation du secteur. Nous poursuivrons ces recherches encore en 2020.

Le référent social collectif a poursuivi la mise en œuvre des séances d'accueil collectives (voir chapitre

communication en page 60).

Depuis 2018, le référent social individuel rend visite aux locataires endéans les 6 mois de leur entrée dans le logement. Ces rencontres permettent de vérifier si le locataire s'est correctement approprié le logement, s'il ne rencontre pas de difficultés particulières, qu'elles soient techniques ou financières et éventuellement de mettre en place un accompagnement social individuel. En 2019, notre référent a ainsi rencontré 23 ménages ; aucun d'entre eux n'a nécessité la mise en place d'un suivi spécifique.

La société a instauré une procédure de dons de mobiliers aux locataires. En effet, elle hérite régulièrement de divers mobiliers (salon, salle à manger, meubles divers, ...) en bon état émanant essentiellement de locataires placés en maison de repos ou d'héritiers de nos anciens locataires. Les bénéficiaires sont de nouveaux locataires en situation très précaire (urgence sociale, sans-abri, victime de violence conjugale, ...). Ceux-ci peuvent être identifiés lors du Comité d'Attributions, des visites de logements, lors des états des lieux d'entrée ou lors des visites de bienvenue effectuées par notre référent social individuel. Afin de cerner le besoin réel et d'objectiver l'attribution, notre assistante sociale rencontre les ménages et établit un rapport circonstancié qui est soumis à l'équipe de direction pour décision. En cas d'avis favorable, le locataire prend en charge le transport du mobilier du local de stockage jusqu'à son logement. Au 31 décembre 2019, 4 ménages ont bénéficié de cette procédure.

En 2019, le référent social collectif a proposé un projet de visite aux seniors, car souvent nous ne possédons aucune information sur ces personnes qui sont, pour la plupart isolées. Ces visites domiciliaires débuteront début 2020 et permettront de recenser les personnes qui nécessitent une aide de soin, d'entretien,...

L'annonce de ce projet en interne a par ailleurs permis de trouver des implications au niveau de l'enquête des revenus puisque le service location lui a transmis un listing de 270 personnes âgées n'ayant pas rentré les documents nécessaires au nouveau calcul du loyer. Il a ainsi pris contact avec plus de 100 locataires individuellement afin de régulariser leur situation.

Le référent social collectif participe également à la démarche qualité et fait partie intégrante du groupe ISO. Dans ce cadre et dans un souci de produire des décomptes charges au plus près de la réalité des locataires et donc éviter qu'ils paient trop de provisions mensuelles, ou à contrario, trop peu et doivent repayer des sommes importantes au moment du décompte. Le référent social collectif a participé à l'élaboration d'une nouvelle procédure charges, à la vérification des décomptes individuels, a procédé à des analyses spécifiques et a pris contact avec les personnes où la situation le nécessitait.

Enfin, cette année, nous avons également pu tisser des liens avec le nouveau CCLP et les avons impliqués dans nos diverses actions, avons participé à une de leur séances pour pouvoir échanger sur nos tâches respectives et sur des actions qui pourraient être mises en place ensemble...

6.3 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIÈRE DE CHANTIER

En 2019, les chantiers PEI se sont clôturés avec cependant encore quelques implications au niveau explicatif pour le système particulier à RBJ.

Cependant, les projets PI VERT 2 se sont poursuivis et, pour la plupart, clôturés. Début d'année, le chantier de la rue Désiré Simonis à Jupille, celui des rues Ernest Malvoz et Avenue Joseph Merlot à Bressoux et des rues Tesny et Floréal à Wandre touchaient à leur fin avec les dernières explications à fournir aux locataires sur les nouveaux équipements de leur logement.

Le chantier des rues de la Briqueterie, André Renard et Fourons à Chênée s'est quant à lui poursuivi toute l'année 2019.

Les principaux travaux visaient une amélioration énergétique des bâtiments concernés donc pour la plupart, une isolation de l'enveloppe extérieure, l'installation du chauffage central, la mise en conformité de l'électricité, le placement de nouveaux châssis double vitrage et pour certains une rénovation sanitaire a été

nécessaire. Dans ce cas, comme il n'est pas possible de laisser les locataires dans leur logement vu les désagréments engendrés (coupure d'eau, enlèvement des éléments sanitaire,...), nous avons donc décidé pour les chantiers de Chênée, de Bressoux et de Wandre, de déménager temporairement les locataires, le temps de la réalisation des travaux.

L'organisation de ce type d'opération nécessite d'informer l'ensemble des locataires concernés, de rencontrer chacun individuellement afin d'identifier les spécificités liées à leur ménage et les aides à mettre en place, d'apporter des réponses à leurs questions, d'organiser leur déménagement... Pendant le chantier, nous constatons que cet accompagnement est rassurant dans les moments de doute ou de questionnement sur la réalisation, le déroulement et sur les nouveaux équipements mis en place. Il permet que « tout roule » pour chacune des parties.

En 2019, pour le PI VERT 2, 70 visites domiciliaires ont été réalisées, 21 déménagements ont été organisés et bon nombre d'appels téléphoniques ont permis de répondre aux interrogations des personnes concernées.

6.4 L'ACCOMPAGNEMENT TECHNICO-SOCIAL

Créée en 2018 afin de permettre à la référente sociale individuelle de consacrer l'entièreté de son temps au service au locataire, la fonction d'accompagnatrice technico-sociale consiste d'une part à assurer les visites groupées de logements attribués par le Comité d'Attribution et, d'autre part, à renforcer le service inspection entre autres dans le cadre du contrôle de la propreté des espaces communs de nos immeubles.

- **l'accompagnement lors des visites groupées des logements attribués**

En 2019, le service a effectué 468 visites d'accompagnement des candidats-locataires ou candidats à la mutation suite à l'attribution d'un logement (808 candidats). Ces visites permettent d'encadrer ces derniers dans leur choix en leur apportant des informations précises sur le logement, le quartier, les écoles...

- **le renfort au sein du service inspection**

Dans ce cadre, le rôle de l'accompagnatrice technico sociale est de :

- faire respecter la propreté des espaces collectifs (communs), d'assurer le suivi administratif des visites de l'inspecteur (rapport de visite, courrier de rappel aux locataires...). Une nouvelle procédure visant à assurer le bon suivi des communs a été élaborée fin 2019. Il est prévu que notre accompagnatrice technico-sociale, en collaboration avec l'inspecteur, visite 3 fois par an tous les espaces communs de nos immeubles et dresse un rapport circonstancié de ceux-ci. En fonction du niveau de propreté, un courrier collectif (si tout le bâtiment est concerné) ou individuel sera rédigé en demandant le nettoyage de ceux-ci.
- faire respecter la propreté et la sécurité des espaces collectifs et des espaces verts
- rappeler à l'ordre les locataires non respectueux du Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) et les conscientiser sur les possibles conséquences (sanctions)

Depuis peu, elle coordonne également le nettoyage des logements vides, si cela est nécessaire.

- **relai entre les techniciennes de surface et la société**

L'accompagnatrice technico-sociale est aussi la personne relais entre les techniciennes de surface et leur responsable. Elle fait remonter au siège social les constats de nos techniciennes sur le terrain.

L'Assistante technico-sociale participe enfin activement aux réunions du Comité Consultatif des Locataires et des Propriétaires (CCLP) ; elle les prépare (ordre du jour, convocation...) et en assure le suivi.

6.5 L'INSPECTION

Notre inspecteur a en charge le contrôle de nos logements et du respect par nos locataires du règlement d'ordre intérieur. Il veille également au bon entretien des espaces communs aidé par notre fidèle et toujours souriante accompagnatrice technico-sociale. Il veille au bon entretien de nos jardins et à la taille réglementaire des haies.

Désormais rattaché au Service « Communication » et non plus au Service Technique, son rôle et la façon de l'appréhender ont été repensés. La priorisation de ses visites a été revue et s'oriente davantage vers les locataires qui n'entretiennent pas leur logement comme il se doit, ne respectent pas le règlement d'ordre intérieur ou encore, rencontrent des problèmes de voisinage. Depuis son entrée en fonction en mai 2018, notre nouvel inspecteur a visité en moyenne 25 locataires par semaine soit +/- 1800 locataires.

Interlocuteur de nos locataires au quotidien, il participe activement aux réunions du Comité Consultatif des Locataires et des Propriétaires (CCLP).

L'inspecteur travaille en étroite collaboration avec le Service Location (en cas d'aboutissement de la procédure d'expulsion) mais aussi avec le Service Technique, puisqu'il fait régulièrement appel à l'équipe « environnement ». Celle-ci vient en aide aux locataires lorsque, en raison de travaux importants dans leur logement, ces derniers sont contraints de déménager. Elle procède aussi au déblaiement des logements dont les locataires sont partis en laissant mobiliers et débris, ou après expulsion. Par ailleurs, elle veille également à la propreté des sites et l'enlèvement des encombrants en collaboration avec les services de la Ville de Liège.

Lors de l'année 2019, les choses ont pas mal évoluées, puisqu'en plus des inspections ponctuelles habituelles ciblées, une permanence téléphonique permet dorénavant au public de contacter plus facilement notre inspecteur. Les différents problèmes sont ainsi beaucoup mieux relayés et trouvent dans la plupart des cas une solution rapide et efficace.

Les rapports avec les différents commissariats de nos quartiers se sont par ailleurs renforcés grâce au « partenariat » établi suite à la rencontre systématique de notre Inspecteur et de la Directrice-Gérante des différents commissaires et de leurs équipes.

Enfin, une nouvelle procédure de gestion des mutations a été mise en place milieu 2019. Dans ce cadre, notre Inspecteur a réalisé sur les 2 derniers trimestres de l'année 2019 pas moins de 121 rapports de visites effectuées avec succès. Ces rapports permettent dans la plupart des cas de conscientiser le locataire sur l'importance de soigner son logement et d'éviter que des comportements non respectueux de notre ROI soient reproduits lors d'un transfert de logement.



LA COMMUNICATION ET LES RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES

7.1 LES TECHNICIENNES DE SURFACE

Une équipe de techniciennes (12 postes) assure l'entretien des espaces communs (paliers, couloirs, hall d'entrée, caves communes) et des escaliers dans certains immeubles à appartements, ainsi qu'au siège social de la société. Les frais liés à leurs prestations sont comptabilisés dans les charges.

Communes concernées	Lieux d'implantation
Jupille	Rue Désiré Simonis 39, 41, 43 et 45 – Rue de Visé 25, 27, 29, 31, 33 et 35 – Rue des Canonnières 34, 36, 39, 41, 52 et 54 – Cité André Renard 2, 4, 6, 8 et 10
Bressoux	Rue Jules Boursier 1 et 2 – Rue de la Métallurgie 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15 – Rue de Porto 151, 153, 155, 157 – Rue Raymond Geenen 126, 130 – Rue Général de Gaulle 49, 51, 74
Sclessin	Résidence Fraternité 3, 4, 5, 6 et 7
Grivegnée	Cité Terwagne 1, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 12 – Cité des Démineurs 1, 2, 3 et 4
Angleur	Rue du Vallon 1 et 15 – Rue Vaudrée 163 et 167 – Rue de la Résidence 9

Au-delà de leur mission d'entretien, elles assurent un relais précieux du terrain vers nos services administratifs.

Dans le cadre de notre certification ISO, nous avons mené une analyse SWOT au sein de l'équipe des techniciennes. Il en est ressorti que, de par leur éloignement physique du siège social, celles-ci ressentent un manque d'appartenance et déplorent un manque de communication. Depuis lors, une réunion trimestrielle leur est dédiée et diverses thématiques les concernant y sont abordées. C'est ainsi qu'en 2019, 3 grands projets ont été menés :

- la fourniture de nouveaux vêtements de travail et de nouvelles chaussures de sécurité : l'équipe a été consultée spécifiquement sur ses besoins réels, et la tenue de nos techniciennes a été entièrement repensée ;
- le changement de fournisseur de matériel et de produits d'entretien ;
- l'aménagement de leurs locaux sur sites dans le cadre du bien-être au travail.

Par ailleurs, l'assistante technico-sociale, en charge du contrôle de la propreté des espaces communs de nos immeubles, assure désormais le rôle de personne relais entre nos techniciennes présentes sur le terrain et notre société.

7.2 LE SITE INTERNET

Nous l'annonçons l'année dernière, un projet de nouveau site web plus ergonomique, plus complet et plus interactif était en cours d'élaboration. Celle-ci s'est poursuivie toute au long de l'année 2019 et celui-ci a finalement été entièrement produit en interne.

Malheureusement pendant l'élaboration du nouveau site, nous avons dû faire face à de problèmes techniques qui ne nous ont pas permis d'obtenir des statistiques relatives à la fréquentation du site sur l'année 2019. Ce problème a été résolu avec le lancement du nouveau site début 2020.



7.3 LE LOGITOUR

Aucune solution itinérante adéquate pour la réalisation du Logitour n'ayant été trouvée, ce service s'est vu arrêté en 2019. Il n'est pas exclu de le remettre en place un jour, si nous trouvons une solution mobile alternative financièrement acceptable.

7.4 LE GUIDE DU LOCATAIRE GUIDE ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE

Depuis plusieurs années, afin de satisfaire au besoin d'information de ses locataires, le Logis Social de Liège édite un livret du locataire qui reprend notamment les différents services administratifs et techniques de notre société, notre charte relationnelle, la liste des entretiens à charge du locataire et à charge de notre société, des informations pratiques (horaires, contacts, itinéraire), etc.

Un projet de refonte de ce livret a été initié en 2017 et poursuivi en 2018 et 2019. Intitulé désormais « Guide du locataire », il est plus détaillé et est destiné à accompagner nos locataires dans leur vie quotidienne, de sorte qu'il devienne pour eux la référence à consulter lorsqu'une question survient. Notre volonté étant de rendre ce guide le plus complet et surtout le plus lisible possible, son élaboration a fait l'objet d'un travail d'équipe rassemblant des membres de divers services, de diverses relectures et a été soumis à notre C.C.L.P. pour commentaires. Il sera édité et envoyé à tous les locataires en place au premier trimestre 2020 et sera distribué ensuite systématiquement lors de l'entrée de chaque nouveau locataire.



7.5 TRIMESTRIEL : AU CŒUR DE NOS QUARTIERS

Partant du constat que la communication sur le secteur du logement social est souvent liée à des aspects négatifs, nous avons décidé en 2018 de développer davantage notre communication externe en mettant en lumière nos réalisations. Depuis octobre 2018, nous présentons tous les trimestres une des entités où nous sommes implantés.



Cela permet à chacun de situer nos logements, de prendre connaissance de leur composition, de connaître leur histoire... Nous y présentons également les divers travaux de rénovation réalisés. Qu'ils soient énergétiques ou de sécurisation, ceux-ci ont permis d'améliorer le confort, la sécurité mais aussi de réduire la facture d'énergie de nos locataires.

En 2019, nous avons réalisé 3 bulletins trimestriels consacrés respectivement aux entités d'Ans Bas, Jupille et Wandre.

7.6 LES SÉANCES D'ACCUEIL COLLECTIVES

Désireux de proposer un meilleur accompagnement à nos nouveaux locataires, il nous semblait important de pouvoir les recevoir à l'occasion d'une séance d'accueil collective et de leur présenter leurs principaux interlocuteurs au sein des différents services (location, technique, inspection, social...). Concrètement, ceux-ci se présentent, expliquent leur rôle, rappellent les droits et obligations des locataires et en profitent pour évoquer certains points qui leur tiennent à cœur dans leurs domaines respectifs.

A l'issue de chaque séance, nous demandons aux locataires présents de remplir une enquête de satisfaction, d'une part pour évaluer leur pertinence et, d'autre part, pour identifier les axes d'amélioration possibles.

Au total, en 2019, 5 séances ont eu lieu avec un taux de présence de +/- 20 %. Parmi les personnes présentes et sur la base de l'enquête de satisfaction qu'elles ont remplie à l'issue de la séance, toutes se sont dites satisfaites voire très satisfaites des informations reçues.

En 2020, nous pourrons également leur présenter le nouveau guide du locataire et son intérêt pour eux, la plupart des réponses aux questions de nos locataires se trouveront dans ce guide.

7.7 L'INAUGURATION DE LOGEMENTS

La volonté de la société étant de mettre davantage en lumière nos réalisations, nous avons décidé en 2019 de procéder plus régulièrement à l'inauguration de logements récemment construits ou rénovés.



Le 11 décembre 2019, nous avons ainsi inauguré les 8 nouvelles maisons 3 et 5 chambres de la Rue Nesto Michel à Liège. Organiser ce genre d'événement est une tâche considérable (invitations, préparation et décoration des logements à faire visiter, dossiers de presse, discours, catering...), mais ce fut un réel succès. Parmi les invités présents à cette inauguration, on peut citer entre autres, la Ministre Christie Morreale représentant le Gouvernement Wallon, le Président de la SWL Michel Peters, notre Président et certains Administrateurs, de nombreux Directeurs-Gérants d'autres Sociétés de Logements de Service Public, des membres du Comité d'Attribution, du CCLP et des locataires voisins. L'ensemble du personnel a été invité à participer à l'événement.

La presse était aussi au rendez-vous puisqu'une équipe de RTC Télé Liège a réalisé un très beau reportage sur ces logements XXL et quelques articles sont parus dans les journaux locaux.

7.8 L’AFFICHAGE DES COMMUNS

Un vaste projet de réaffichage dans les communs de nos immeubles à appartements a été initié cette année. L’objectif étant de mettre à jour les affichages contenant les informations souvent obsolètes (ancien logo, signatures d’anciens Présidents ou Directeur-Gérants, montants en francs belges...), de simplifier les informations importantes de notre règlement d’ordre intérieur et d’insister sur certaines thématiques problématiques telles que la gestion des déchets, le respect de la propreté... Un groupe de travail a été constitué pour identifier un type d’affichage standard, ainsi qu’un design et un format pouvant convenir à l’ensemble de nos bâtiments, mais aussi un matériau indestructible avec un revêtement anti-graffiti. Les mises en concurrence ont ainsi pu être réalisées fin de l’année et la commande pour 238 panneaux imprimés a été passée début 2020. Le projet se concrétisera donc en 2020 avec le placement de l’ensemble de ces panneaux dans les espaces communs de nos bâtiments.



7.9 LE TICKETING

L’installation d’une borne de ticketing à l’accueil est un point soulevé à diverses reprises par le personnel depuis plusieurs années que ce soit dans l’analyse de l’enquête de satisfaction de 2014 ou dans le plan d’actions psychosocial. Ce projet avait jusqu’alors toujours été postposé car les solutions techniques proposées étaient beaucoup trop onéreuses.



Suite à un benchmarking réalisé auprès d’autres SLSP, il s’est avéré qu’il existait des systèmes moins coûteux. Après une visite au sein d’une SLSP voisine, nous en avons conclu que le produit qui était installé chez eux semblait très satisfaisant et répondait tout à fait à notre besoin. Nous avons donc lancé une mise en concurrence et le système de borne de ticketing a pu être mis en place au sein de notre société fin juin 2019.

Globalement, le système est simple, une borne tactile de distribution de tickets a été placée à l’accueil. Les visiteurs qui arrivent, doivent choisir le service correspondant à l’objet de leur visite, le système leur délivre un ticket avec une lettre et un numéro (la lettre correspondant au service sélectionné). Un grand écran a été placé dans la salle d’attente et les numéros sont ainsi appelés au fur et à mesure par les agents des différents services.

La mise en place du système est une réelle amélioration pour les agents des différents services et particulièrement pour le personnel de l’accueil pour qui la gestion du «tour» des personnes en attente étant une réelle source de stress.

7.10 LES RELATIONS AVEC LE C.C.L.P.

En 2019, composé de 17 représentants bénévoles de nos locataires, ce comité rencontre régulièrement divers interlocuteurs du Logis Social de Liège. Il relaie les attentes des locataires des différents quartiers et donne son avis sur certains points, notamment :

- Les relations entre la société de logement, les propriétaires et les locataires
- Les droits et obligations des sociétés de logement mais aussi ceux des locataires
- L’animation et les activités sociales et culturelles
- L’entretien et la rénovation des logements
- Les mesures générales à prendre pour le recouvrement des arriérés de loyers et de charges
- Le ROI
- Les projets, la conception et la réalisation de tous les équipements collectifs à créer.

Son fonctionnement est régi par l'arrêté du Gouvernement Wallon du 25 février 1999 ainsi que par le Code Wallon du Logement.

Le comité a approuvé le décompte annuel des charges de 2018 (calcul, mode de répartition...) en date du 25 avril 2019.

Le service communication a assuré le suivi des échanges entre le C.C.L.P. et le Logis Social de Liège lors des rencontres de concertation (5 réunions ordinaires et 1 réunion consacrée à l'approbation des charges) et la coordination des réponses aux questions mensuelles du C.C.L.P. (état d'avancement des chantiers, demandes d'interventions de la régie,...).

7.11 PARTENARIAT AVEC LA FONDATION DES BRÛLÉS

Les séances de prévention incendie se sont également poursuivies en 2019 mais le manque d'intérêt des locataires pour ces séances nous a contraint à réduire le nombre à 2 séances organisées cette année. Celles-ci concernaient l'entité de Bressoux bas divisé en 2 groupes de ± 150 ménages invités à la maison des jeunes qui se situe à quelques centaines de mètres de nos logements. Seules 14 personnes y ont participé. Nous avons pourtant tenté divers créneaux horaires, avons motivé les gens à y participer avec un cadeau et un verre de l'amitié à la clé. Ne sachant plus comment susciter la participation citoyenne, mais convaincus de l'utilité de ces séances, nous tenterons de poursuivre le projet en 2020 avec peut être une autre dynamique.

7.12 PARTENARIAT AVEC L'ASBL LIEGE ENERGIE

Vu la conjoncture actuelle, Liège-Énergie, n'a pas su, en 2019 réaliser de visites dans nos logements mais notre partenariat se poursuit en 2020 avec déjà des projets en vue.

8

LES RESSOURCES HUMAINES

8.1. INTRODUCTION

Le service des Ressources Humaines a en charge la gestion du personnel (prestations, déclarations sociales, paie, administration du personnel,...), la formation, le recrutement, la gestion des carrières, les évaluations,... et participe aussi activement à la concertation sociale.

L'année 2019 a été marquée par :

- La fin du projet « Programme de Transition Professionnelle (PTP) » qui offrait la possibilité aux demandeurs d'emploi de longue durée d'acquérir une expérience professionnelle par une insertion dans le milieu du travail. Notre société a bénéficié du système depuis décembre 1999. Afin de pallier la fin de ce mécanisme P.T.P. très impactant pour la régie, nous avons identifié le besoin de personnel en remplacement (minimum 9) et avons exploré d'autres pistes, dont celles des partenariats avec les C.P.A.S. via un mécanisme dit « ART 60 » et IFAPME, via des contrats d'apprentissage/stagiaires.
- La dématérialisation des documents : avec l'entrée en vigueur du RGPD, le processus de dématérialisation s'est accéléré. Les volumes de documents imprimés étaient tels que la Direction a fixé comme objectif aux différents services un maximum de dématérialisation des documents, tout en gardant la traçabilité et le même temps de traitement / suivi de l'information. Beaucoup d'efforts ont été réalisés à tous les niveaux au sein du département RH (candidatures spontanées, recrutements, stages, médecine du travail, formations, mutuelles, ...) et les adaptations et améliorations sont en cours depuis quelques mois. Cette démarche rencontre notre préoccupation de développement durable et réduction de l'empreinte carbone. Le budget se trouve également amélioré par la réduction des achats de papier et la diminution du traitement manuel.

8.2 TRAVAILLEURS POUR LESQUELS L'ENTREPRISE A INTRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI SONT INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL

	Temps plein	Temps partiel	Total en équivalents temps plein
Nombre de travailleurs	49	33	73,3
Par type de contrat de travail			
Contrat à durée indéterminée	49	31	72
Contrat à durée déterminée	0	2	1,3

Par sexe et niveau d'études			
Hommes	31	6	35
de niveau primaire	9	1	9,8
de niveau secondaire	17	3	19,3
de niveau supérieur non universitaire	4	1	4,8
de niveau universitaire	1	1	1,1
Femmes	18	27	38,3
de niveau primaire	1	7	5,7
de niveau secondaire	4	12	13,2
de niveau supérieur non universitaire	11	6	15,8
de niveau universitaire	2	2	3,6
Par catégorie professionnelle			
Personnel de direction	1		1,0
Employés	26	14	37,4
Ouvriers	22	19	44,9

8.3 COMPOSITION DU PERSONNEL AU 31 DÉCEMBRE 2019¹⁰

Services	Employés	Ouvriers	Techniciens de surface	TOTAL	Total équivalents temps plein
Direction	2			2	1,75
G.R.H.	2			2	1,8
Location	9			9	8,47
Finance	3			3	3
Technique	15	23		38	36,23
Communication & Qualité	7		13	20	15,95
Total :	38	23	13	74	67,2

10. Ces chiffres ne concernent pas les agents en maladie de longue durée (de plus d'un an)

8.4 RÉSUMÉ DES MOUVEMENTS DU PERSONNEL DURANT L'ANNÉE 2019

ENGAGEMENTS

- Employé au service technique« régie »
- Ouvrier magasinier
- Ouvrier polyvalent
- Ouvrier polyvalent (CDD)
- Ouvrier technicien de surface (CDD).

3 stagiaires sous contrat Article 60 (1 employé et 2 ouvriers)

DEPARTS EN PENSION

- 2 employés

FIN DE CONTRAT

- 10 ouvriers et 1 employé sous contrat PTP (fin du projet P.T.P).

8.5 STATISTIQUES

	Employés	Ouvriers
Recrutements	1	4
• CDI	1	2
• CDD	0	1
• Contrats de remplacement	0	1
Articles 60	1	2
Réserve de recrutement	5	0
Etudiants	4	14
Demandes de stage	21	2
Pensionnés	1	0
Congés parentaux	2	1
Crédits-temps	3	0
Réduction volontaire de temps de travail	0	1 (4/5 ^{ème} de 36h/ semaine)
Candidatures spontanées	62	120
Accidents de travail	0	6

PROCEDURES DE RECRUTEMENT

- Employé polyvalent (réserve) : 197 candidatures
- Employé au secrétariat technique « régie » : 341 candidatures
- Magasinier : 147 candidatures (engagement en 2019)
- Ouvrier polyvalent (CDD) : 104 candidatures
- Ouvrier polyvalent : 75 candidatures
- Ouvrier technicien de surface (CDD) : 22 candidatures
- Ouvrier pour le service de garde (appel interne).

FORMATIONS

Afin de constamment améliorer les compétences tant techniques qu'humaines de nos collaborateurs, 483,5 heures de formation ont été planifiées.

Au total, 42 formations ont été dispensées sur l'année 2019.

8.6 LES ORGANES DE CONCERTATION

COMITÉ POUR LA PRÉVENTION ET LA PROTECTION AU TRAVAIL (CPPT)

Le CPPT a pour mission fondamentale la recherche et les propositions de moyens pour effectuer le travail dans les meilleures conditions de sécurité de santé et de bien-être.

Le CPPT s'est réuni à 5 reprises en 2019, conformément à ce qui est prévu dans le règlement d'ordre intérieur.

Cette année, dans ce cadre ont été organisées les actions suivantes :

- Achat d'une panneauteuse à la place du combiné à bois,
- Réalisation de 4 analyses de risques :
 - Postes «Techniciennes de surface»,
 - Ateliers,
 - Incendie,
 - Fiches «risque poste».
- Mise à jour du plan d'urgence et d'intervention,
- Nouveau marché « vêtements de travail »,
- Renouvellement de toutes les boites de secours.



9

LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION

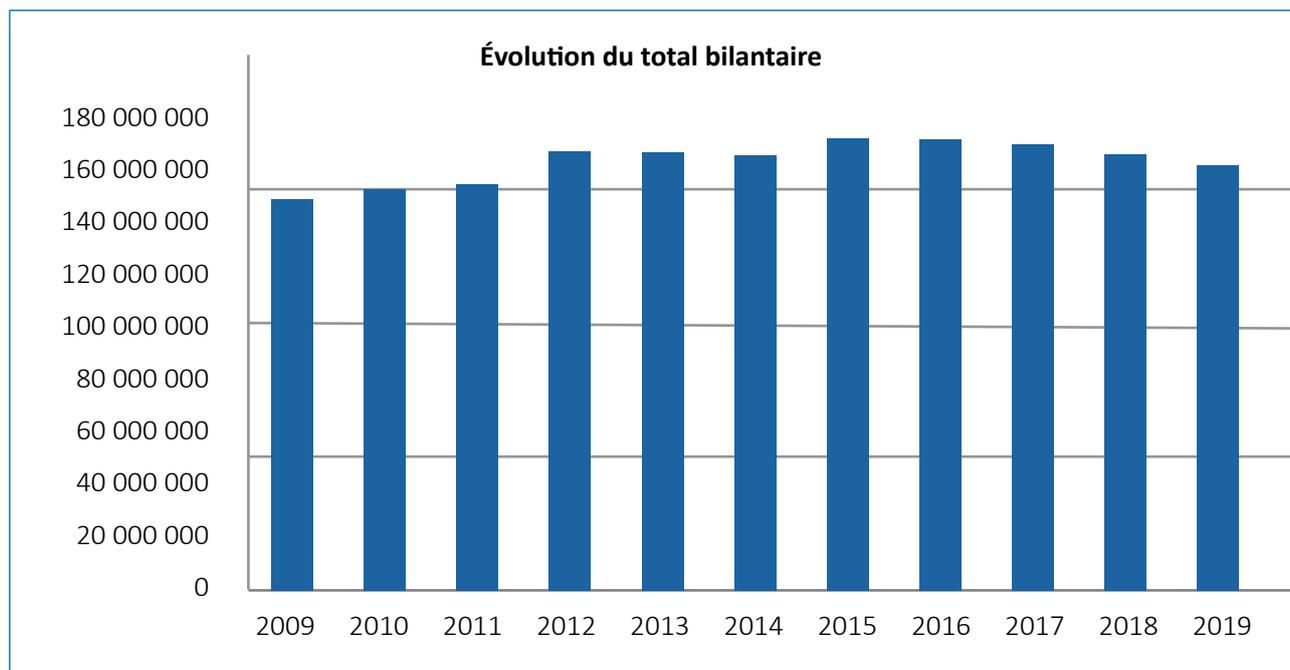
Le rapport annuel de gestion est établi conformément à l'article 3:6 § 1^{er} du Code des Sociétés et des associations, il comporte :

- 1° au moins un exposé fidèle sur l'évolution et les résultats des affaires et la situation de la société, ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels elle est confrontée. Cet exposé consiste en une analyse équilibrée et complète de l'évolution et des résultats des affaires et de la situation de la société, en rapport avec le volume et la complexité de ces affaires. Dans la mesure nécessaire à la compréhension de l'évolution des affaires, des résultats ou de la situation de la société, l'analyse comporte des indicateurs clés de performance de nature tant financière que, le cas échéant, non financière ayant trait à l'activité spécifique de la société, notamment des informations relatives aux questions d'environnement et de personnel. En donnant son analyse, le rapport de gestion contient, le cas échéant, des renvois aux montants indiqués dans les comptes annuels et des explications supplémentaires y afférentes ;
- 2° des données sur les événements importants survenus après la clôture de l'exercice ;
- 3° des indications sur les circonstances susceptibles d'avoir une influence notable sur le développement de la société, pour autant que ces indications ne soient pas de nature à porter gravement préjudice à la société ;
- 4° des indications relatives aux activités en matière de recherche et de développement ;
- 5° des indications relatives à l'existence de succursales de la société ;
- 6° au cas où le bilan fait apparaître une perte reportée ou le compte de résultats fait apparaître pendant deux exercices successifs une perte de l'exercice, une justification de l'application des règles comptables de continuité ;
- 7° toutes les informations qui doivent y être insérées en vertu du code ;
- 8° en ce qui concerne l'utilisation des instruments financiers par la société et lorsque cela est pertinent pour l'évaluation de son actif, de son passif, de sa situation financière et de ses pertes ou profits :
 - les objectifs et la politique de la société en matière de gestion des risques financiers, y compris sa politique concernant la couverture de chaque catégorie principale des transactions prévues pour lesquelles il est fait usage de la comptabilité de couverture, et
 - l'exposition de la société au risque de prix, au risque de crédit, au risque de liquidité et au risque de trésorerie ;
- 9° le cas échéant, la justification de l'indépendance et de la compétence en matière de comptabilité et d'audit d'au moins un membre du comité d'audit.

9.1. LES COMMENTAIRES SUR LES COMPTES ANNUELS

LE BILAN

Au 31 décembre 2019, le total du bilan s'élève à 158.574.057 € contre 162.896.153 € fin 2018, soit une diminution de 4.322.096 €.



A. Evolution de l'actif

A l'actif, on relève les variations suivantes :

Actif	Exercice 2018	Exercice 2019	Variation	% VAR.
Actifs immobilisés	107.101.362 €	109.634.239 €	2.532.877 €	2,4%
Immobilisations incorporelles	-€	-€	-€	
Immobilisations corporelles	107.100.862 €	109.631.239 €	2.530.377 €	2,4%
Immobilisations financières	500 €	3.000 €	2.500 €	
Actifs circulants	55.794.791 €	48.939.818 €	-6.854.973 €	-12,3%
Créances à plus d'un an	42.622.617 €	37.546.314 €	-5.076.303 €	-11,9%
Stocks – commandes en cours	278.659 €	290.677 €	12.018 €	4,3%
Créances à un an au plus	8.020.789 €	7.552.725 €	-468.064 €	-5,8%
Valeurs disponibles	3.475.010 €	2.283.406 €	-1.191.604 €	-34,3%
Comptes de régularisation	1.397.716 €	1.266.696 €	-131.020 €	-9,4%
Total de l'actif	162.896.153 €	158.574.057 €	-4.322.096 €	-2,7%

1. Les actifs immobilisés

Immobilisations corporelles

Le pourcentage d'immobilisations corporelles dans l'ensemble de l'actif reste élevé, ce qui s'explique logiquement par l'activité immobilière de la société.

La variation (+ 2.532.877 €) de ce poste résulte principalement des mouvements suivants :

- une augmentation de 2.907.197 € suite aux états d'avancement des chantiers en cours ;
- l'activation de 5 chantiers en cours (réception provisoire) pour un montant de 6.676.042 € ;
- des productions immobilisées effectuées à hauteur de 174.161 € ;
- les amortissements actés sur 2019 et qui s'élèvent à 3.895.186 € ;
- concernant les cessions, la réalisation de 6 ventes de maisons anciennes.

Immobilisations financières

Suite à notre adhésion en tant qu'associé de la société AIGLES, nous avons acquis deux parts. Le montant de ces participations est de 2.500 €.

2. Les actifs circulants

Les actifs circulants présentent une diminution de - 6.854.973 €, qui provient principalement de la rubrique des créances à plus d'un an et valeurs disponibles.

Créances à plus d'un an

Elles représentent plus de 77 % des actifs circulants et sont en lien direct avec les projets de rénovation du patrimoine ou de construction.

Ce compte représente le montant des subsides à recevoir de la société wallonne du logement dans le cadre des programmes de rénovation (anciennement PEI, puis PIVERT), au fur et à mesure de l'amortissement des emprunts correspondants. En 2019, nous avons reçu un courrier nous notifiant l'obtention de subsides dans le cadre du programme d'investissements « Impulsion Logement » (PIIL). Toutefois, nous n'avons perçu les premières liquidations qu'en 2020.

Suite à la réserve émise par le Commissaire-Réviseur dans son rapport sur les comptes 2018, une analyse approfondie des subsides PEI, CPEI et SPEI a été réalisée. Elle a mené à un ajustement des montants notifiés de chaque subside représentant une diminution de 1.763.659 €.

Créances à un an au plus

Les créances commerciales vis-à-vis des locataires s'élèvent à 187.959 € (vs 164.131 € en 2018 et vs 229.280 € en 2017). Elles représentent 1,6 % du chiffre d'affaires de la société.

Afin de maîtriser au mieux les arriérés sur créances locatives, ils sont suivis de près lors d'une réunion trimestrielle et les plans d'apurement ne sont accordés aux locataires que sous réserve de l'établissement d'un ordre permanent ou d'une domiciliation. Ce principe est également d'application lorsque les assistantes sociales accordent un second plan d'apurement.

Ces créances ont fait l'objet d'une dotation aux réductions de valeur sur créances douteuses de 742.751 € conformément aux règles d'évaluation définies par décision du Conseil d'Administration du 27 mars 2015.

	Nbre locataires	Mtt total retards	% RV ⁻	Montant RV ⁻	Part RV ⁻
LOCATAIRES PRESENTS					
Retards des locataires présents	328	68.358,35	20%	13.671,67	2%
Retards des locataires présents en « contentieux interne »	209	188.783,84	60%	113.270,3	15%
Retards des locataires présents chez l'avocat	57	92.646,60	100%	92.646,60	12%
Total	594	349.788,79		219.588,5	29%
LOCATAIRES PARTIS -1AN					
Retards des locataires partis dans l'année	43	48.225,94	35%	16.879,08	2%
Retards des locataires partis dans l'année en « contentieux interne »	11	27.579,00	80%	22.063,20	3%
Retards des locataires partis dans l'année chez l'avocat	7	34.541,12	100%	34.541,12	50%
Total	61	100.346,06		73.483,40	10%
LOCATAIRES PARTIS +1AN					
Retards des locataires partis depuis plus d'un an	120	104.480,83	80%	83.584,66	12%
Retards des locataires partis depuis plus d'un an en « contentieux interne »	84	216.537,41	100%	216.537,4	29%
Retards des locataires partis depuis plus d'un an chez l'avocat	33	149.557,01	100%	149.557,0	20%
Total	237	470.575,25		449.679,0	61%
Total général	892	930.710,10		742.751,06	
Reprise 2018				831.062,55	
Ecart				-88.311,49	

Les autres créances sont essentiellement constituées :

- des subsides à recevoir de la SWL, en diminution de 551.176 € notamment suite à la mise en œuvre de plusieurs chantiers de constructions. Cette année, une notification de subside a été enregistrée (« Orchidées ») ;
- des réductions de loyers pour personnes à charge de l'année 2018¹¹ et 2019 à recevoir ;
- des allocations de loyers (ADEL) 2019 à recevoir ;
- du 4^e et dernier quart des remboursements de surloyers à recevoir de 118.760 € (cf. étalement du remboursement sur les années 2017 à 2020).

Valeurs disponibles

Soldes des comptes	Exercice 2018	Exercice 2019
Compte courant S.W.L.	-€	-€
Compte S.W.L. pivert	125.580 €	-€
Compte S.W.L. ancrage	26.677 €	-€
Compte courant Belfius	552.508 €	355.946 €
Compte dépôt Belfius (PVV)	2.765.393 €	1.922.800 €
Caisse	4.851 €	3.790 €
Caisse chèques formation	-€	870 €
Virements émis	-€	-€
Total	3.475.009 €	2.283.406 €

Fin 2019, notre compte courant SWL est négatif. Il a été porté au passif à hauteur de 143.697 € (vs 358.742 € en 2018). Il en est de même pour le compte S.W.L. Pivert à hauteur de 1.357.057 € ; ceci résulte du fait que les dernières tranches de subsides des chantiers terminés seront versées lorsque la S.W.L. établira les rapports finaux.

Le compte de dépôt BELFIUS (PVV) est en diminution suite aux financements sur fonds propres à hauteur de 1.412.808 €, notamment pour le chantier de rénovations des châssis à Bressoux, Plateau du Bouhay et rue Ernest Malvoz, ainsi que pour l'acquisition du site « Trou-Louette ». Toutefois, il a été alimenté de plus-values financières (SWL) générées par la vente de 6 maisons pour un montant de 537.720 €.

11. Reçus en mars 2020

L'évolution de la trésorerie fait l'objet d'un suivi régulier.

Conformément à la réglementation en vigueur, notre société a respecté l'obligation de verser sur son compte courant à la SWL le montant minimal pour l'année 2019, soit 4.516.928 €.

Comptes de régularisation

Ce poste reprend essentiellement :

> Majorations de remboursements (*)..... 1.075.233 €

> Rééchelonnement des intérêts des dettes ex-SNL180.117 €

(*) Report de la charge des majorations de prêts DOTC (Dotation en capital construction) et DOTR (Dotation en capital rénovation).

B. Évolution du passif

Le passif se présente, en synthèse, comme suit :

Passif	Exercice 2018	Exercice 2019	Variation	% VAR.
Capitaux propres	66.655.518 €	64.942.828 €	-1.712.690€	-2,6%
Capital	99.675€	99.675€	€-	
Réserves	9.249.142 €	9.607.501 €	358.359 €	3,9%
Perte reportée	-519.832 €	830.285 €	1.350.117 €	-259,7%
Subsides en capital	57.826.533 €	54.405.367 €	-3.421.166 €	-5,9%
Provisions et impôts différés	4.739.603 €	4.080.412 €	-659.191 €	-13,9%
Provisions pour risques et charges	1.376.778 €	879.620 €	-497.158 €	-36,1%
Impôts différés	3.362.825 €	3.200.792 €	-162.033 €	-4,8%
Dettes	91.501.032 €	89.550.817 €	-1.950.215 €	-2,1%
Dettes à plus d'un an	83.058.216 €	79.790.341 €	-3.267.875 €	-3,9%
Dettes à un an au plus	8.401.150 €	9.723.575 €	1.322.425 €	15,7%
Comptes de régularisation	41.666 €	36.901 €	-4.765 €	
Total du passif	162.896.153 €	158.574.057 €	-4.322.096 €	-2,7%

1. Les capitaux propres

Réserves immunisées

Les plus-values sur ventes de maisons anciennes (522.945 €) ont été transférées aux réserves immunisées, en vue d'une taxation étalée. Un prélèvement en vue de la taxation (139.312 €) a été comptabilisé en corrélation avec les amortissements actés sur les actifs de remploi.

Subsides en capital

La diminution (-3.421.166 €) de ce poste par rapport à 2018 s'explique notamment suite aux montants transférés aux résultats mais également suite aux ajustements des subsides PEI, CPEI et SPEI dont il est fait mention au poste « Créances à plus d'un an ».

2. Les provisions et impôts différés

Provisions pour risques et charges

La provision pour grosses réparations et gros entretiens (PGER) 2017-2018-2019, estimée à 1.560.000 € a fait l'objet de reprises pour un montant de 286.944 € sur la base des mises en œuvre durant l'année.

Quant aux dotations spécifiques, 250.214 € ont été repris suite aux réalisations et de nouvelles dotations ont été actées notamment pour les rafraichissements en peinture dans diverses entités (40.000 €).

Impôts différés

Ce poste est lié aux capitaux propres, notamment les comptes de réserves immunisées et de subsides en capital.

3. Les dettes

Dettes à plus d'un an

Les dettes financières sont constituées principalement d'emprunts auprès de la SWL.

Au global, une diminution des dettes de 3.267.875 € est constatée.

Elles sont diminuées suite notamment au transfert de l'amortissement en capital en dettes à moins d'un an (5.617.763 € pour les prêts SWL et 63.038 € pour les prêts « Liège Energie »)

mais augmentées suite :

- aux avances de la SWL sur les prêts en 20 ans (1.019.880 €) ;
- aux libérations de tranches dans le cadre du PIVERT (1.014.960 €) ;
- aux libérations de tranches dans le cadre du Compl. PIVERT (462.288 €).

Dettes à un an au plus

Le poste « **Dettes à plus d'un an échéant dans l'année** » est le plus important dans cette rubrique. Il correspond à la partie en capital des dettes qui doivent être remboursées en 2019, soit 5.680.801 €.

Le poste « **Dettes financières** » reprend les soldes négatifs de notre compte courant auprès de la SWL (143.697 €) et du compte PIVERT (1.357.057 €).

Les **dettes commerciales** relatives aux fournisseurs ont légèrement diminué (1.227.632 € vs 1.449.360 € en 2018). En effet, en 2018, sur les 6 chantiers du programme PIVERT, un s'était terminé, deux étaient en cours et trois avaient démarré générant de gros états d'avancement à payer en fin d'année. Durant l'année 2019, quatre chantiers ont été finalisés et un est toujours en cours. Un chantier de construction de 8 appartements a également débuté, ainsi que le chantier « Réseau chaleur ».

Les **dettes fiscales, salariales et sociales** se composent comme suit :

- impôts et précomptes : 82.366 € dont le précompte professionnel relatif à décembre de 77.304 € ;
- O.N.S.S., rémunérations et provisions pour pécules de vacances et primes d'assiduité : 651.125 €.

Rem. : pas de dettes fiscales cette année car ayant prévu un résultat positif, un versement anticipé de 80.000 € a été effectué.

Les **autres dettes** reprennent, pour l'essentiel, des dettes envers les locataires, notamment leurs paiements anticipatifs (363.401 €) et les charges locatives à leur rembourser (122.582 €).

LE COMPTE DE RESULTATS

L'exercice 2019 se solde par un bénéfice à affecter de 1.351.263 € (vs 202.064 € en 2018).

Compte de résultats		Exercice 2018	Exercice 2019	Variation	% VAR.
Ventes et prestations	(+)	12.659.714 €	13.177.835 €	518.121 €	4,1%
Coûts ventes- prestations	(-)	13.007.982 €	12.160.018 €	-847.964 €	6,5%
Résultat exploitation		-348.268 €	1.017.817 €	1.366.085 €	-392,3%*
Produits financiers	(+)	3.672.326 €	3.389.849 €	-282.477 €	-7,7%
Charges financières	(-)	2.815.548 €	2.700.012 €	-115.536 €	-4,1%
Résultat exercice avant impôts		508.510 €	1.707.654 €	1.199.144 €	235,8%
Prélèvements sur impôts différés	(+)	107.334 €	100.000 €	-7.334 €	-6,8%
Transfert aux impôts différés	(-)	26.507 €	26.420 €	-87 €	-0,3%
Impôts sur le résultat	(+/-)	21.500 €	72.758 €	51.258 €	238,4%
Résultat de l'exercice		567.837 €	1.708.476 €	1.140.639 €	200,9%
Prélèvements sur réserves immunisées	(+)	129.580 €	139.312 €	9.732 €	7,5%
Transferts aux réserves immunisées	(-)	495.353 €	496.525 €	1.172 €	0,2%
Résultat à affecter		202.064 €	1.351.263 €	1.149.199 €	

* y compris provisions (- 497.158 €)

A. Evolution des comptes de produits

Chiffre d'affaires

En augmentation de 4,3 % (465.557 €), il s'établit à 11.358.974 € en 2019 contre 10.893.417 € en 2018.

Le chiffre d'affaires reprend :

> le chiffre d'affaires brut.....	12.371.210 €	↗	(<> 11.686.299 € en 2018)
> les limitations et non productif.....	-2.455.858 €	↗	(<> -2.113.101 € en 2018)
> les provisions et frais des communs.....	1.328.307 €	↗	(<> 1.236.491 € en 2018)
> les récupérations de frais.....	115.315 €	↗	(<> 83.728 € en 2018)

Production immobilisée

Elle correspond à la valorisation des prestations, et des marchandises y liées, des travaux réalisés en interne par notre régie ouvrière. Elle s'élève à 174.161 € en 2019 contre 115.282 € en 2018.

Autres produits d'exploitation

Ils s'élèvent à 1.047.508 € en 2018 contre 1.091.958 € en 2018.

En légère diminution, car en 2018, suite aux réclamations de précompte immobilier sur les logements inoccupés, des dégrèvements pour les années 2013 à 2016 avaient été perçus pour un montant total de 97.783 € ; en 2019, il n'y a eu aucune perception.

Les allocations d'intégration accordées pour certains contrats de travail ont diminué de 31.274 €.

En 2019, un subside exceptionnel de 114.404 € a été versé par la SWL afin de financer l'encodage des données du cadastre par les SLSP.

Produits d'exploitation non récurrents

Ces produits sont constitués principalement des plus-values réalisées suite à la vente de maisons anciennes. En 2019, 6 maisons anciennes ont été vendues et ont généré des plus-values pour un montant de 522.945 € qui sont transférées en réserves immunisées.

Produits financiers

Les produits financiers sont essentiellement constitués des subsides en intérêts perçus dans le cadre du PEI et du PIVERT (1.635.884 €) ainsi que de l'amortissement des subsides en capital (1.753.961 €).

B. Evolution des comptes de charges

Services et biens divers (SBD)

En 2019, ils sont une fois de plus en diminution de 435.606 € (2.516.276 € contre 2.951.882 € en 2018).

En effet, en 2018, ce poste reprenait encore les travaux concernant les dossiers « sécurité et salubrité » relatifs aux logements collectifs, ainsi que les travaux de rafraîchissements et de pose de nouveaux revêtements de sols à la « Résidence Belle Jardinière » à Angleur. Ces frais ont été moindres en 2019 et font l'objet de reprises de provisions.

Au niveau des entretiens et réparations du chauffage, il y a eu nettement moins de demandes d'interventions externes. Par contre, le poste toiture augmente, et pour cause, car nous n'avons pas d'ouvrier en interne pour faire face aux besoins y liés. Quant au poste maçonnerie, il était assez élevé en 2018 suite aux travaux de stabilité des planchers de l'immeuble situé rue de Porto 2 à Bressoux.

Suite au passage au programme de location AIGLES, la redevance due en 2019 est de 29.149 € contre 56.587 € en 2018 pour PYRAMIDE.

Concernant la mise en place du « RGPD », en 2019, aucun frais n'a du être exposé contrairement à 2018 (20.927 €).

Rémunérations et charges sociales

Les charges salariales s'élèvent à 4.151.352 € en 2019 contre 4.323.610 € en 2018.

Ce poste reprend toutes les charges inhérentes aux charges de personnel et notamment le pécule de vacances, la prime d'assiduité, les allocations et primes de fin d'année, les primes patronales pour l'assurance groupe, les frais de formation et de recrutement du personnel...

Il est en diminution de 172.258 € notamment suite :

- en 2018, à la période de 5 mois de présence simultanée de l'ancien et du nouveau responsable technique (tutorat) ;
- au départ à la pension de deux employés non remplacés (Mr. Dalemans et Mme Dehousse).

Amortissements

Des dotations aux amortissements de 3.895.186 € ont été comptabilisées en 2019 contre 3.659.711 € en 2018. Une augmentation qui est évidemment liée aux rénovations et constructions comptabilisées en investissements.

L'application des règles d'évaluation concernant les amortissements sont :

- Immeubles loués (acquis/construits avant 1994)
 - > progressif en 66 ans sur les 5/6 de la valeur d'acquisition
- Immeubles loués (acquis/construits après 1994)
 - > linéaire en 50 ans sur les 5/6 de la valeur d'acquisition
- Bâtiment administratif
 - > linéaire en 30 ans sur les 5/6 de la valeur d'acquisition
- Garages, remises et ateliers
 - > linéaire en 50 ans sur les 5/6 de la valeur d'acquisition
- Toitures..... linéaire en 30 ans
- Châssis double vitrage..... linéaire en 25 ans
- Chauffage central et ascenseurs..... linéaire en 20 ans
- Equipements des logements (salles de bains - détection incendie - boilers/chauffe-bains).. linéaire en 10 ans
- Mobilier de bureau..... linéaire en 10 ans
- Matériel roulant (véhicules utilitaires)..... linéaire en 8 ans
- Matériel de bureau et de jardinage..... linéaire en 5 ans
- Logiciels et matériel informatique..... linéaire en 3 ans
- Outillage de jardinage..... linéaire en 3 ans
- Matériel de chantier..... linéaire en 5 ans pour acquisition \geq 250 €

Réductions de valeurs sur créances locatives douteuses

Pour cet exercice, on constate que la reprise de réduction de valeur est supérieure à la dotation, ce qui induit une charge négative de 88.312 €. Elle est essentiellement due aux actions qui avaient été mises en place en 2018 par le service en charge de la récupération des créances et qui sont toujours suivies d'effets.

Provisions pour risques et charges

L'impact des provisions sur le résultat est une diminution des charges de 497.158 € :

- > Reprises inhérentes à l'utilisation des provisions antérieures..... 537.158 €
 - > Nouvelles dotations pour autres risques et charges..... -40.000 €
- (cf. rubrique Provisions pour risques et charges au point B.2.)

Autres charges d'exploitation

Le montant de 1.642.288 € est constitué majoritairement du précompte immobilier de l'exercice (1.390.619 €).

Ce poste reprend aussi des moins-values sur créances locatives (irrécouvrables) qui s'élèvent pour 2019 à 88.332 € (46.569 € en 2018) et la cotisation au fonds de solidarité de la SWL (119.652 €).

Charges d'exploitation non récurrentes

Elles sont constituées principalement d'une régularisation du subside ménages accompagnés non utilisé de 2018 et aux amortissements exceptionnels suite aux désaffectations.

Charges financières

Les charges financières comprennent majoritairement les intérêts sur prêts et avances de la SWL (2.704.102 €). A cet égard, il convient de noter que si nous avions la possibilité de racheter nos prêts afin de bénéficier des taux actuels particulièrement bas, notre charge d'emprunt s'en verrait nettement diminuée. Une approche en ce sens a été tentée auprès de la S.W.L., mais hélas sans succès à ce jour, les conditions y liées étant insoutenables (cf. les indemnités de remploi, très importantes, seraient à charge de notre société).

Impôts sur le résultat

Cette année, un versement anticipé d'impôt de 80.000 € a été réalisé. La charge fiscale estimée calculée pour cet exercice s'élève à 71.500 €.

L'AFFECTATION DU RESULTAT

Le bénéfice de l'exercice à affecter s'élève à 1.351.263 €.

La perte reportée de l'exercice 2018 est de 519.832 €.

Nous proposons à l'Assemblée Générale d'affecter le bénéfice en réduction de la perte reportée de l'exercice précédent, à la réserve légale pour 1.146 € et au bénéfice à reporter pour 830.285 €.

L'ANALYSE FINANCIERE

A. Principaux risques et incertitudes

En vue de remplir les exigences reprises dans l'article 3:6 § 1^{er} du Code des Sociétés et des associations, il y a lieu de préciser les risques et incertitudes auxquels la société est confrontée quant :

1. au chiffre d'affaires : celui-ci dépend principalement des recettes locatives (le calcul du loyer en ce compris le plafonnement de celui-ci étant défini par le Code wallon du Logement), du profil des locataires désignés ainsi que des logements inoccupés.
2. aux subventionnements liés à des programmes d'investissements : ceux-ci permettent d'assurer la rénovation du patrimoine immobilier. Sans cette subsidiation nous devrions solliciter des avances impactant notre santé financière avec une augmentation de l'annuité et de la charge des dettes.

En ce qui concerne les recettes, réduire la progression des arriérés locatifs reste toujours un défi, notamment concernant les locataires « partis » depuis plus d'un an. C'est pourquoi, nous assurons un suivi régulier des dossiers « contentieux » des locataires en place et ce afin d'éviter l'escalade.

L'annulation fin 2015 par le Conseil d'Etat de la base légale pour une partie des surloyers « nouveau régime », appliqués aux baux antérieurs à 01/2008, a été un coup dur pour le secteur. A ce jour, aucune nouvelle réglementation restaurant un mécanisme de surloyers n'a été mise en place et la perte mensuelle de revenus pour la société est de l'ordre de plus de 10.000 €.

Malgré nos nombreux efforts, dont le déploiement progressif d'un plan de maintenance préventive, et de raisonnables dotations en PGER (Provisions Gros Entretien et Réparations) notamment, les revenus locatifs restent insuffisants pour un entretien préventif satisfaisant de l'ensemble de notre parc. Nous nous réjouissons du nouveau programme de rénovation « PIIL » dans le cadre duquel plusieurs de nos projets ont été retenus. En effet, même si ce programme nécessite un co-financement important sur fonds propres (emprunts obligatoires) à hauteur de minimum 25 %, il permettrait toutefois de rénover le patrimoine immobilier avec une charge financière moins lourde pour la société. Il est fondamental que ce type de subsides perdure afin de ne pas devoir un jour choisir entre construire ou rénover.

Pour rappel, les constructions en cours et futures ont un impact sensible sur les charges financières de la société (pour chaque nouveau logement construit, un minimum de 40.000 € par logement doit être emprunté, ce qui en rend la location largement déficitaire durant les trente premières années de location).

La révision des Valeurs Locatives Normales (VLN) de nos logements (certaines n'ayant pas été revues ni indexées depuis le remembrement de 2013), est un des derniers leviers d'amélioration des revenus locatifs. Un travail de revalorisation des VLN avait été initié en 2018, prioritairement sur les logements issus de la fusion, mais il a été gelé compte tenu de l'annonce d'un nouvel arrêté locatif au 01/01/2019. Il est prévu de le reprendre afin de revaloriser les dites VLN au 1^{er} janvier 2021.

L'évolution de la masse salariale nette fait l'objet d'un suivi attentif ; ainsi, le remplacement des agents partant à la retraite et les nouveaux engagements sont réfléchis.

Enfin, tout comme en 2018, nous avons poursuivi en 2019 (cf. postes SBD) l'optimisation et surtout une maîtrise des achats de marchandises et autres dépenses (diminution de la sous-traitance) par la mise en concurrence systématique selon les règles relatives aux marchés publics ou par l'adhésion à des centrales de marchés (SPW principalement).

Ces éléments restent prépondérants pour l'équilibre de notre compte de résultats, et contribuent à l'amélioration de nos moyens d'actions par essence limités.

B. Analyse du ratio « Annuité SWL (SNL)/Chiffres d'affaires »

2014 : 1.202.902,15 / 10.654.445,24 = 11,3 % 2017 : 1.176.233,11 / 10.584.273,37 = 11,1 %

2015 : 1.202.733,75 / 10.862.606,43 = 11,1 % 2018 : 1.176.169,08 / 10.893.417,49 = 10,8 %

2016 : 1.201.392,71 / 11.217.800,26 = 10,7 % 2019 : 1.175.246,24 / 11.358.974,41 = 10,3 %

9.2 EVÈNEMENTS IMPORTANTS SURVENUS APRÈS LA CLOTURE DE L'EXERCICE

Le 12 mars 2020, une crise sanitaire sans précédent (Covid-19) a engendré la mise en place d'une série de mesures destinées à la protection du personnel.

9.3 CIRCONSTANCES SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INFLUENCE NOTABLE SUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA SOCIÉTÉ

Nous n'avons pas connaissance de circonstances susceptibles d'avoir une influence notable sur le développement de la société qui nécessiteraient une indication dans le présent rapport de gestion.

9.4. ACTIVITÉS DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT

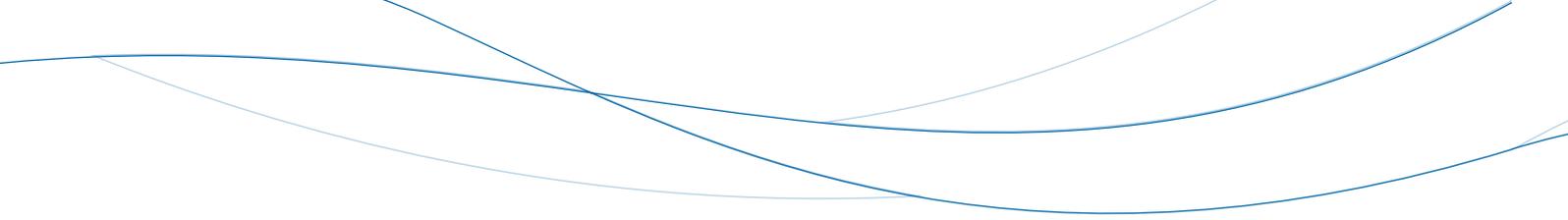
Nous n'avons pas d'activité en matière de recherche et de développement.

9.5. EXISTENCE DE SUCCURSALES DE LA SOCIÉTÉ

Notre société ne dispose pas de succursale.

9.6. JUSTIFICATION DE L'APPLICATION DES RÈGLES COMPTABLES DE CONTINUITÉ

Le bilan de la société fait apparaître un bénéfice reporté et le compte de résultats ne fait pas apparaître pendant deux exercices successifs une perte de l'exercice, une justification de l'application des règles comptables de continuité n'est pas nécessaire.



9.7. AUTRES INFORMATIONS OBLIGATOIRES EN VERTU DU CODE DES SOCIÉTÉS

Aucune autre information ne doit être mentionnée dans le présent rapport de gestion en vertu du Code des Sociétés et des associations.

9.8. UTILISATION D'INSTRUMENTS FINANCIERS

Notre société n'utilise pas d'instrument financier.



10

LES COMPTES ANNUELS AU FORMAT BNB

Conformément aux articles 3:1 et 3:10 du Code des sociétés et des associations, les comptes annuels doivent être :

- établis selon la forme et le contenu déterminés par le ROI,
- soumis à l'approbation de l'assemblée générale dans les six mois de la clôture de l'exercice,
- déposés par les administrateurs ou gérants à la Banque Nationale de Belgique dans les trente jours de leur approbation (au plus tard sept mois après la date de clôture de l'exercice).

COMPTES ANNUELS

BILAN APRÈS RÉPARTITION

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
ACTIF				
FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	6.1	20	<u>109.634.239</u>	<u>107.101.362</u>
ACTIFS IMMOBILISÉS		21/28	<u>0</u>	<u>0</u>
Immobilisations incorporelles	6.2	21	109.631.239	107.100.862
Immobilisations corporelles	6.3	22/27	<u>101.726.470</u>	<u>97.773.972</u>
Terrains et constructions		22	61.310	68.344
Installations, machines et outillage		23	200.058	195.864
Mobilier et matériel roulant		24	524.549	578.232
Location-financement et droits similaires.....		25	912.036	958.456
Autres immobilisations corporelles.....		26	6.206.816	7.525.994
Immobilisations en cours et acomptes versés		27		
	6.4/			
Immobilisations financières	6.5.1	28	3.000	500
Entreprises liées	6.15	280/1		
Participations.....		280		
Créances		281		
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	6.15	282/3	2.500	0
Participations.....		282	2.500	0
Créances		283		
Autres immobilisations financières.....		284/8	500	500
Actions et parts.....		284	0	0
Créances et cautionnements en numéraire.....		285/8	500	500
ACTIFS CIRCULANTS		29/58	<u>48.939.818</u>	<u>55.794.791</u>
Créances à plus d'un an		29	37.546.314	42.622.617
Créances commerciales.....		290		
Autres créances.....		291	37.546.314	42.622.617
Stocks et commandes en cours d'exécution		3	290.677	278.659
Stocks		30/36	<u>290.677</u>	<u>278.659</u>
Approvisionnements		30/31	290.677	278.659
En-cours de fabrication		32		
Produits finis		33		
Marchandises		34		
Immeubles destinés à la vente		35		
Acomptes versés.....		36		
Commandes en cours d'exécution		37		
Créances à un an au plus		40/41	7.552.725	8.020.789
Créances commerciales.....		40	326.008	378.476
Autres créances.....		41	7.226.717	7.642.313
	6.5.1/			
Placements de trésorerie	6.6	50/53		
Actions propres.....		50		
Autres placements		51/53		
Valeurs disponibles		54/58	2.283.406	3.475.010
Comptes de régularisation	6.6	490/1	1.266.696	1.397.716
TOTAL DE L'ACTIF		20/58	<u>158.574.057</u>	<u>162.896.153</u>

PASSIF				
CAPITAUX PROPRES		10/15	64.942.828	66.655.518
Capital	6.7.1	10	99.675	99.675
Capital souscrit		100	99.675	99.675
Capital non appelé ¹²		101		
Primes d'émission		11		
Plus-values de réévaluation		12		
Réserves		13	9.607.501	9.249.142
Réserve légale		130	9.968	8.822
Réserves indisponibles		131		
Pour actions propres		1310		
Autres		1311		
Réserves immunisées		132	9.597.533	9.240.320
Réserves disponibles		133		
Bénéfice (Perte) reporté(e)	(+)/(-)	14	830.285	-519.832
Subsides en capital		15	54.405.367	57.826.533
Avance aux associés sur répartition de l'actif net ¹³		19		
PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS		16	4.080.412	4.739.604
Provisions pour risques et charges		160/5	879.620	1.376.779
Pensions et obligations similaires		160		
Charges fiscales		161		
Grosses réparations et gros entretien		162	759.620	1.256.779
Obligations environnementales		163	120.000	120.000
Autres risques et charges	6.8	164/5		
Impôts différés		168	3.200.792	3.362.825
DETTES		17/49	89.550.817	91.501.031
Dettes à plus d'un an	6.9	17	79.790.341	83.058.216
Dettes financières		170/4	79.790.341	83.058.216
Emprunts subordonnés		170		
Emprunts obligataires non subordonnés		171		
Dettes de location-financement et dettes assimilées		172	63	64
Etablissements de crédit		173	79.582.712	82.787.548
Autres emprunts		174	207.566	270.604
Dettes commerciales		175		
Fournisseurs		1750		
Effets à payer		1751		
Acomptes reçus sur commandes		176		
Autres dettes		178/9		
Dettes à un an au plus	6.9	42/48	9.723.575	8.401.149
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année		42	5.680.802	5.248.382
Dettes financières		43	1.500.754	358.742
Etablissements de crédit		430/8	1.500.754	358.742
Autres emprunts		439		
Dettes commerciales		44	1.227.632	1.449.360
Fournisseurs		440/4	1.227.632	1.449.360
Effets à payer		441		
Acomptes reçus sur commandes		46		
Dettes fiscales, salariales et sociales	6.9	45	733.491	742.654
Impôts		450/3	82.366	69.200
Rémunérations et charges sociales		454/9	651.125	673.454
Autres dettes		47/48	580.896	602.011
Comptes de régularisation	6.9	492/3	36.901	41.666
TOTAL DU PASSIF		10/49	158.574.057	162.896.153

12. Montant venant en déduction du capital souscrit.

13. Montant venant en déduction des autres composantes des capitaux propres.

COMPTE DE RÉSULTATS

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
Ventes et prestations		70/76A	13.177.835	12.659.714
Chiffre d'affaires	6.10	70	11.358.974	10.893.417
En-cours de fabrication, produits finis et commandes en cours d'exécution: augmentation (réduction) ... (+)/(-)		71		
Production immobilisée		72	174.161	115.282
Autres produits d'exploitation	6.10	74	1.047.508	1.091.958
Produits d'exploitation non récurrents	6.12	76A	597.192	559.057
Coût des ventes et des prestations		60/66A	12.160.018	13.007.981
Approvisionnement et marchandises		60	477.319	425.424
Achats		600/8	489.337	516.405
Stocks: réduction (augmentation) ... (+)/(-)		609	-12.018	-90.981
Services et biens divers		61	2.516.276	2.951.882
Rémunérations, charges sociales et pensions ... (+)/(-)	6.10	62	4.151.352	4.323.610
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630	3.895.186	3.659.711
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises) ... (+)/(-)	6.10	631/4	-88.312	26.366
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises) ... (+)/(-)	6.10	635/8	-497.158	-304.922
Autres charges d'exploitation	6.10	640/8	1.642.288	1.845.124
Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration		649		
Charges d'exploitation non récurrentes	6.12	66A	63.067	80.786
Bénéfice (Perte) d'exploitation ... (+)/(-)		9901	1.017.817	-348.267
Produits financiers		75/76B	3.389.849	3.672.326
Produits financiers récurrents		75	3.389.849	3.672.326
Produits des immobilisations financières		750		
Produits des actifs circulants		751		4.312
Autres produits financiers	6.11	752/9	3.389.849	3.668.014
Produits financiers non récurrents	6.12	76B		
Charges financières		65/66B	2.700.012	2.815.548
Charges financières récurrentes	6.11	65	2.700.012	2.815.548
Charges des dettes		650	2.697.041	2.813.415
Réductions de valeur sur actifs circulants autres que stocks, commandes en cours et créances commerciales: dotations (reprises) ... (+)/(-)		651		
Autres charges financières		652/9	2.971	2.133
Charges financières non récurrentes	6.12	66B		
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts ... (+)/(-)		9903	1.707.654	508.511
Prélèvements sur les impôts différés		780	100.000	107.334
Transfert aux impôts différés		680	26.420	26.507
Impôts sur le résultat ... (+)/(-)	6.13	67/77	72.758	21.500
Impôts		670/3	81.258	21.500
Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales		77	8.500	
Bénéfice (Perte) de l'exercice ... (+)/(-)		9904	1.708.476	567.838
Prélèvements sur les réserves immunisées		789	139.312	129.580
Transfert aux réserves immunisées		689	496.525	495.353
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter ... (+)/(-)		9905	1.351.263	202.065

AFFECTATIONS ET PRÉLÈVEMENTS

	Codes	Exercice	Exercice précédent
Bénéfice (Perte) à affecter(+)/(-)	9906	831.431	-519.831
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter.....(+)/(-)	(9905)	1.351.263	202.065
Bénéfice (Perte) reporté(e) de l'exercice précédent.....(+)/(-)	14P	-519.832	-721.896
Prélèvements sur les capitaux propres	791/2		
sur le capital et les primes d'émission	791		
sur les réserves	792		
Affectations aux capitaux propres	691/2	1.146	
au capital et aux primes d'émission	691		
à la réserve légale.....	6920	1.146	
aux autres réserves	6921		
Bénéfice (Perte) à reporter(+)/(-)	(14)	830.285	-519.832
Intervention d'associés dans la perte	794		
Bénéfice à distribuer	694/7		
Rémunération du capital	694		
Administrateurs ou gérants.....	695		
Employés	696		
Autres allocataires	697		



LA PROJECTION BUDGETAIRE

11.1 LE BUDGET 2020

En date du 20 décembre 2019, le Conseil d'Administration a adopté le budget 2020 proposé.

BUDGET détaillé en €	2019 réel au 31/12	Budget 2020
Ventes et prestations	13.177.835	12.948.369
Chiffre d'affaires	11.358.974	11.849.650
Variation des produits finis	-	-
Production immobilisée	174.161	155.000
Autres produits d'exploitation	1.047.508	668.7197
Produits d'exploitation non récurrents	597.192	275.000
Coût des ventes et prestations	-12.160.018	-12.784.900
Achats de marchandises	-477.319	-408.000
Services et biens divers	-2.516.276	-2.373.253
Rémunérations	-4.151.352	-4.136.675
Amortissements	-3.895.186	-3.918.121
Réductions de valeur	88.312	-60.000
Provisions	497.158	-240.000
Autres charges d'exploitation	-1.642.288	-1.633.851
Charges d'exploitation non récurrentes	-63.067	-15.000
Résultat d'exploitation	1.017.817	163.469
Produits financiers	3.389.849	3.896.602
Charges financières	-2.700.012	-2.630.434
Résultat de l'exercice avant impôt	1.707.654	1.429.637
Prélèvement sur les impôts différés	100.000	132.943
Transfert aux impôts différés	-26.420	-14.163
Impôt sur le résultat	-72.758	-80.000
Résultat sur l'exercice	1.708.476	1.468.417
Prélèvements s/ réserves immunisées	139.312	144.529
Transfert aux réserves	-496.525	-260.838
Résultat à affecter	1.351.263	1.352.108

11.2 COMMENTAIRES SUR LE BUDGET 2020

Le projet de budget 2020 dépasse l'équilibre à +1.352.108 € (versus 600.729 € pour le budget 2019).

En vue de l'élaboration de ce budget et de l'estimé 2019, plusieurs réunions préparatoires ont été organisées début novembre avec les divers services intervenants. Chacun a présenté ses prévisions pour 2020. Poste par poste, les montants annoncés pour 2020 ont fait l'objet de justifications mais aussi, pour la plupart des postes, de comparaison avec les montants réels au 30 novembre 2019 ; le but : comprendre les raisons des différences et procéder aux éventuels ajustements.

L'attention des Administrateurs est attirée sur les éléments suivants :

- les postes de charges relatifs aux énergies : les consommations liées aux trois postes « à charges locataires » sont en hausse suite à l'importante relocation qui s'est opérée en 2019 (>< aux postes « logements inoccupés » qui ont diminués entre 2018 et 2019). Suite au renouvellement du marché électricité pour 2020, le prix a diminué de 8%, les tarifs gaz et eaux sont inchangés ;
- les rémunérations : la masse salariale 2019 a fait l'objet d'un suivi trimestriel, ce qui a permis de calculer celle de 2020 de manière encore plus affinée et au plus juste. Une indexation de 2% en juillet 2020 a été prévue ainsi qu'une valorisation de 1% pour les augmentations intercalaires. Les départs à la pension ont été pris en compte, de même que les réductions de temps de travail et les conventions IFAPME ;
- les remboursements d'emprunts : les charges des dettes ont été calculés sur la base des récapitulatifs des annuités dues en tenant compte des prêts qui seront consolidés en 2019 notamment concernant les financements PIVERT et les avances SWL ;
- les amortissements sont calculés au plus juste en tenant compte des nouveaux investissements et des chantiers terminés ;
- le précompte immobilier subit une indexation de 2% chaque année,...
- les postes des loyers ainsi que les réductions et plafonnement des loyers (diminutions des produits) ont été calculés sur la base d'une simulation de ceux-ci via le programmes AIGLES ;
- les provisions liées aux frais et consommations à charge des locataires ont été minutieusement calculés ;
-

A ce stade, le budget 2020 reprend :

- des provisions déjà prévues à hauteur de 535.000 € (dotations 2019-réalisations 2020). Compte tenu du fait que les provisions liées aux mises en conformité constituées sur 3 ans n'ont pas pu être totalement mises en œuvre dans les délais estimés, et du fait que ces travaux sont envisagés sur 5 ans, nous proposons de maintenir ces provisions sur 2020 et 2021 ;
- ainsi que deux nouvelles à hauteur de 240.000 € (dotations 2020-réalisations 2021) relatives aux rafraîchissements de peinture (40.000 €) et à la mise en conformité des gardes-corps de l'ensemble du patrimoine (600.000 € s/3 ans).

Le budget présenté n'a pas fait l'objet de modification depuis son approbation par le Conseil d'Administration, en l'état, le 20 décembre 2019 et sa transmission à la Société Wallonne du Logement, laquelle, à ce jour, ne nous a pas encore transmis le VISA sur le budget.



12

RAPPORT DU COMMISSAIRE-REVISEUR

RAPPORT DU COMMISSAIRE A L'ASSEMBLEE GENERALE DU « LOGIS SOCIAL DE LIÈGE » POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2019

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels du « Logis Social de Liège » (la « Société »), nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur les comptes annuels ainsi que les autres obligations légales et réglementaires. Le tout constitue un ensemble et est inséparable.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale du 16 juin 2017, conformément à la proposition de l'organe d'administration. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31/12/2019. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels du « Logis Social de Liège » durant 3 exercices consécutifs.

Rapport sur les comptes annuels

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la Société, comprenant le bilan au 31 décembre 2019, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à 158.574.056,80 € et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de 1.708.476,04 €.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2019, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA) telles qu'applicables en Belgique. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes annuels en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous avons obtenu de l'organe d'administration et des préposés de la Société, les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.



Responsabilités de l'organe d'administration relatives à l'établissement des comptes annuels

L'organe d'administration est responsable de l'établissement des comptes annuels donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à l'organe d'administration d'évaluer la capacité de la Société à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe d'administration a l'intention de mettre la Société en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes annuels en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future de la Société ni quant à l'efficacité ou l'efficacité avec laquelle l'organe d'administration a mené ou mènera les affaires de la Société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;

dk



- nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Société ;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe d'administration, de même que des informations les concernant fournies par ce dernier ;
- nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire la Société à cesser son exploitation ;
- nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes annuels et évaluons si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle.

Nous communiquons à l'organe d'administration notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

Autres obligations légales et réglementaires

Responsabilités de l'organe d'administration

L'organe d'administration est responsable de la préparation et du contenu du rapport de gestion, des documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité ainsi que du respect du Code des sociétés et des associations et des statuts de la Société.

Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire (version révisée 2020) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans leurs aspects significatifs, le rapport de gestion, certains documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, et le respect de certaines dispositions du Code des sociétés et des associations et des statuts, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.



Aspects relatifs au rapport de gestion

À l'issue des vérifications spécifiques sur le rapport de gestion, nous sommes d'avis que celui-ci concorde avec les comptes annuels pour le même exercice et a été établi conformément aux articles 3:5 et 3:6 du Code des sociétés et des associations.

Dans le cadre de notre audit des comptes annuels, nous devons également apprécier, en particulier sur la base de notre connaissance acquise lors de l'audit, si le rapport de gestion comporte une anomalie significative, à savoir une information incorrectement formulée ou autrement trompeuse. Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'anomalie significative à vous communiquer.

Mention relative au bilan social

Le bilan social, à déposer à la Banque nationale de Belgique conformément à l'article 3:12, § 1^{er}, 8^o du Code des sociétés et des associations, traite, tant au niveau de la forme qu'au niveau du contenu, des mentions requises par ce Code, en ce compris celles concernant l'information relative aux salaires et aux formations, et ne comprend pas d'incohérences significatives par rapport aux informations dont nous disposons dans le cadre de notre mission.

Mention relative à l'indépendance

Notre cabinet de révision n'a pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et est resté indépendant vis-à-vis de la Société au cours de notre mandat.

Autres mentions

- Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique ;
- Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts ou du Code des sociétés et des associations ;
- La répartition des résultats proposée à l'assemblée générale est conforme aux dispositions légales et statutaires.

Liège, le 29 mai 2020

SRL 3R, LEBOUTTE & CO
Commissaire
Représentée par

Hélène REUCHAMPS
Réviseur d'entreprises

13

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Le présent rapport annuel a été approuvé lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 19 juin 2020.

Pour la société,

La Directrice-Gérante,



Stéphanie CHRISTIAENS

Le Président,



Roland LEONARD

RAPPORT ANNUEL

2019