



RAPPORT ANNUEL 2020

EXERCICE 2020

RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À L'ASSEMBLÉE
GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 18 JUIN 2021

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.....	9
1.1. Notre vision.....	10
1.2. Nos valeurs et notre engagement	10
1.3. Nos missions	11
2. LES ORGANES DE GESTION	13
2.1. L'Assemblée Générale	14
2.2. Le Conseil d'Administration	14
2.3. Le Comité de Gestion	15
2.4. Le Comité d'Attribution	15
2.5. Le Commissaire	16
2.6. Les jetons de présence, émoluments et rémunérations.....	16
3. LA GESTION QUOTIDIENNE	17
3.1. La Directrice-Gérante	18
3.2. L'Equipe de Direction	18
3.3. Les événements marquants en 2020	18
3.4. L'organigramme	20
3.5. Les marchés publics passés en 2020	22
3.6. La démarche qualité	24
4. LE PATRIMOINE IMMOBILIER	29
4.1. Le parc immobilier	30
4.2. La vente de maisons	30
4.3. Les chantiers	31
4.4. Le cadastre	39
5. LA RÉGIE	41
5.1. Les Etats des Lieux	42
5.2. La Régie d'entretien : les interventions et dépannages (régie interne)	43
5.3. Les marchés passés avec entreprises extérieures (régie externe)	49
6. LE LOCATIF	53
Préambule	54
6.1. Nos candidats locataires	55
6.2. Nos locataires	58
6.3. Le contentieux	61



7. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	65
7.1. Les permanences sociales et les visites à domicile	66
7.2. Les Référents sociaux : Individuel et Collectif	66
7.3. Accompagnement social en matière de chantiers	68
7.4. L'accompagnement technico-social	68
7.5. L'inspection	69
8. LA COMMUNICATION ET LES RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES	71
8.1. Les techniciennes de surface	72
8.2. Le site internet	72
8.3. Les capsules vidéos	73
8.4. Le Guide du Locataire - guide administratif et technique	74
8.5. Le trimestriel : au coeur de nos quartiers	74
8.6. L'encodage du courrier entrant	74
8.7. La salle d'accueil du siège social	74
8.8. Les séances d'accueil collectives	75
8.9. L'affichage des communs	76
8.10. Les relations avec les CCLP	76
8.11. Le partenariat avec la fondation des brûlés	76
8.12. Le partenariat avec l'asbl Liège énergie	77
8.13. Les articles de presse	77
9. LES RESSOURCES HUMAINES	79
9.1. Introduction	80
9.2. Travailleurs pour lesquels l'entreprise a introduit une déclaration Dimona ou qui sont inscrits au registre général du personnel	80
9.3. Composition du personnel au 31 décembre 2020	81
9.4. Résumé des mouvements du personnel durant l'année 2020	81
9.5. Statistiques	82
9.6. Les organes de concertation	82
10. LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION	85
11. LES COMPTES ANNUELS AU FORMAT BNB	99
12. LA PROJECTION BUDGÉTAIRE	105
13. LE RAPPORT DU COMMISSAIRE-REVISEUR	109
14. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	115





L'année 2020 fut particulière à bien des égards. Nos vies ont été ébranlées par une pandémie mondiale qui sévit depuis plus d'un an. La crise sanitaire a affecté nos relations familiales, sociales, professionnelles et a exigé de nous de nombreux sacrifices et remises en question.

L'environnement de notre société n'a pas échappé à ce bouleversement et je voudrais d'emblée mettre en avant le grand professionnalisme et la solidarité de la Direction et des membres du personnel face à ce défi. Non seulement la continuité de l'activité a toujours été assurée, mais une attention particulière a aussi été portée à l'égard de nos locataires les plus vulnérables, les plus âgés et souvent les plus seuls. Au nom de notre Conseil d'Administration, j'adresse à notre Directrice-Gérante et aux membres du personnel nos plus vifs remerciements.

Nonobstant ce contexte inédit, l'année 2020 aura paradoxalement été aussi porteuse de bonnes nouvelles. En effet, les projets de rénovation et d'extension de notre parc de logements ont connu une évolution très positive. Ainsi, grâce au travail acharné de nos équipes, nous avons pu, en décembre dernier, déposer auprès de la SWL un plan ambitieux de rénovation de nos bâtiments.

1100 logements, soit plus d'un tiers de notre parc, bénéficieront ainsi d'une rénovation et offriront à terme à nos locataires un meilleur confort et une efficacité énergétique indispensable à la préservation de notre environnement et à la maîtrise des coûts énergétiques.

Par ailleurs, les projets de construction de logements neufs suivent leur cours, notamment sur le site de Trou Louette à Bressoux (54 logements) ou encore à Chênée, rue André Renard (10 logements)



et Cité des Thiers (10 logements).

Considérant que la politique du Logement, comme celle de la Santé, doit constituer une priorité, je me dois de souligner ici l'action du Gouvernement wallon qui, par la mise à disposition en 2020 de moyens importants - plus de 30 millions d'euros pour notre Société - contribue à nous permettre d'atteindre nos objectifs.

A l'aune de cette année 2021 qui marquera le 100^e anniversaire du Logis Social de Liège, les défis sociétaux actuels rendent notre action plus que jamais indispensable. Elle contribuera, comme l'ont pensé nos fondateurs, à rendre notre société plus juste et plus solidaire.

A toutes celles et à tous ceux qui nous soutiennent dans cette difficile mais impérieuse mission, j'adresse, au nom de notre Conseil d'Administration, nos remerciements les plus chaleureux.

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 d'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 qui nous guident et 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 ;

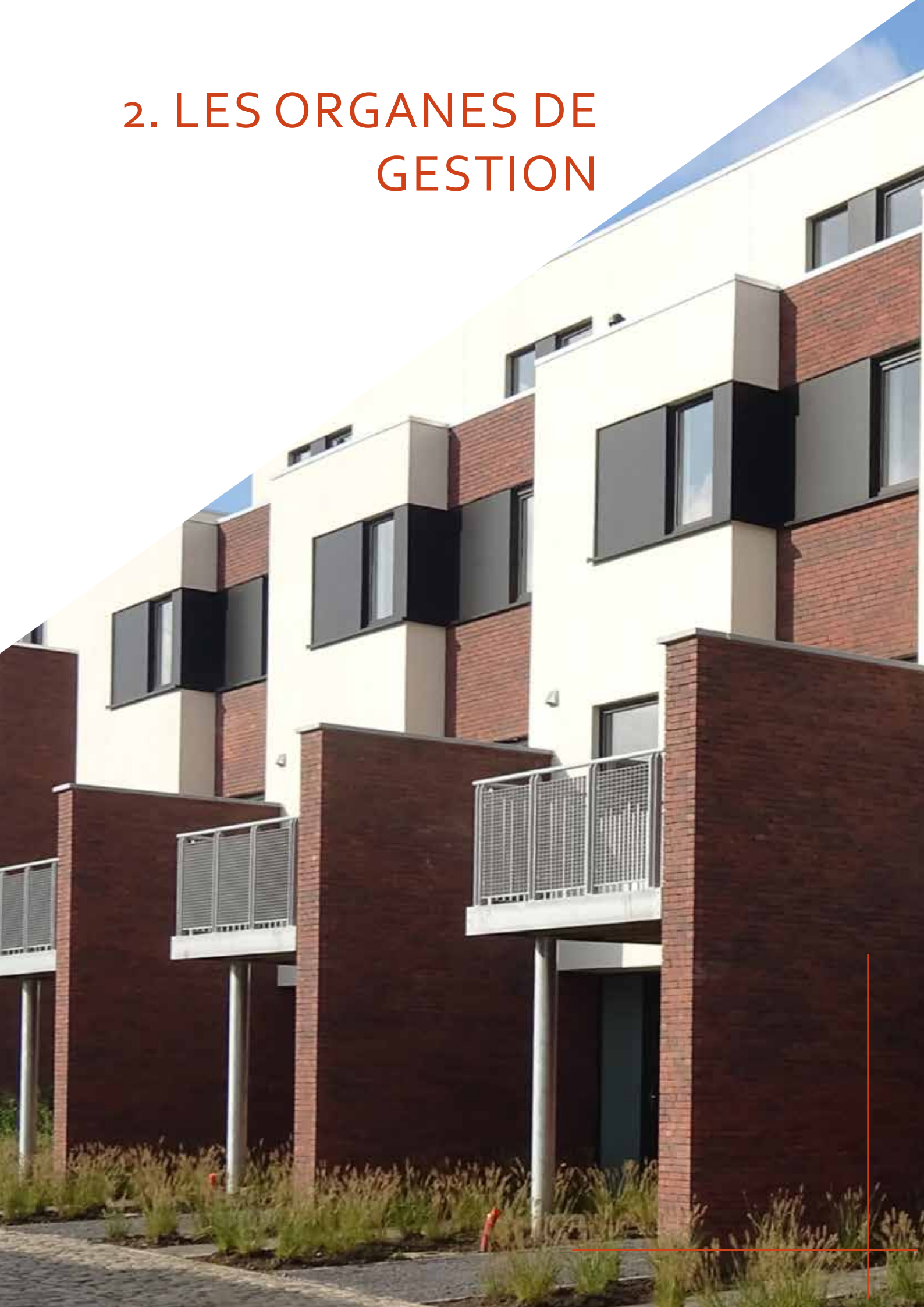
- ⋮ de partenariat, notamment avec la Ville de Liège ;
- ⋮ de gestion durable tant pour la réalisation, l'aménagement et l'entretien de son patrimoine que pour l'éducation de son personnel et de ses locataires ;
- ⋮ de gestion «modèle», en termes d'éthique, de bonne gouvernance et de rigueur.

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 de bâtiments dont il est propriétaire.

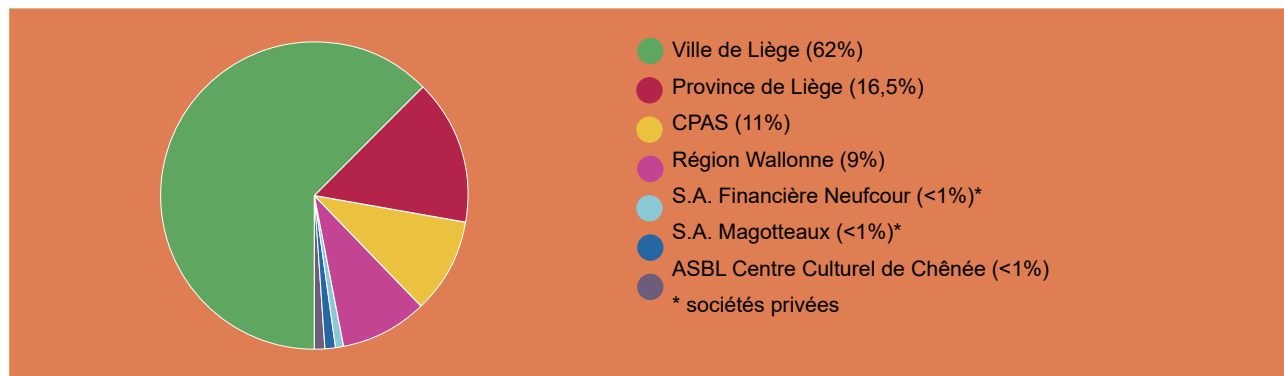
2. LES ORGANES DE GESTION



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.

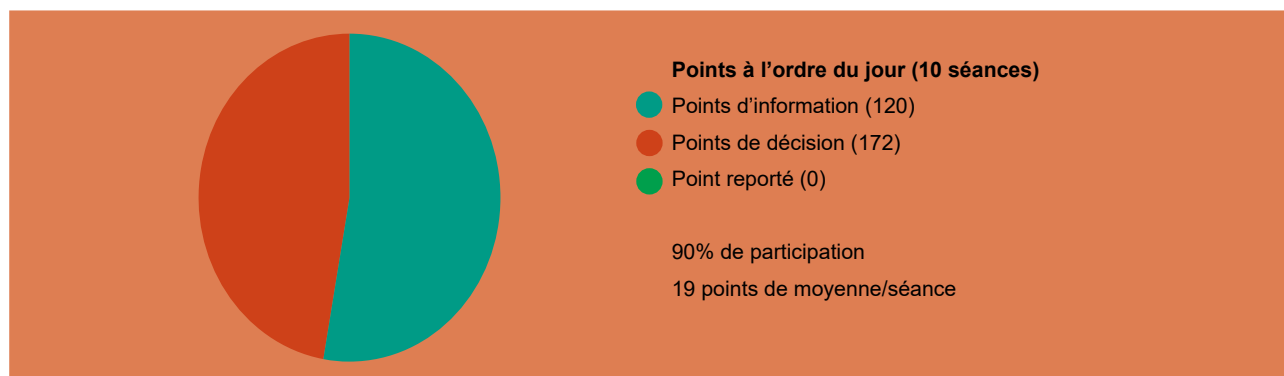
Elle se prononce notamment sur les comptes annuels de l'exercice antérieur et la décharge à donner aux administrateurs et au commissaire-réviseur.



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 les actes d'administration ou de disposition entrant dans l'objet social, quelles que soient leur nature et leur importance, sauf ceux que la loi ou les statuts réservent à l'Assemblée Générale.

Président	LEONARD Roland		
Vice-présidente	DEFRAIGNE Christine		
Administrateurs	BENVEGNA Grégory BOURDOUXHE Jean-Marc EYBEN Pierre FIRKET Cécile FONTAINE Danielle ¹ FRAIPONT Elisabeth	GILLIS Marc GOMEZ GARCIA Antonio GUILLAUME Brigitte ² HUPKENS Jean-Pierre JANS Dominique KOCYIGIT Omer	LISMONDE Rose-Marie ¹ MERNISSI Abdelali WEGIMONT Corinne WILLEMART Véronique YERNA Marc



1. Représentants du CCLP

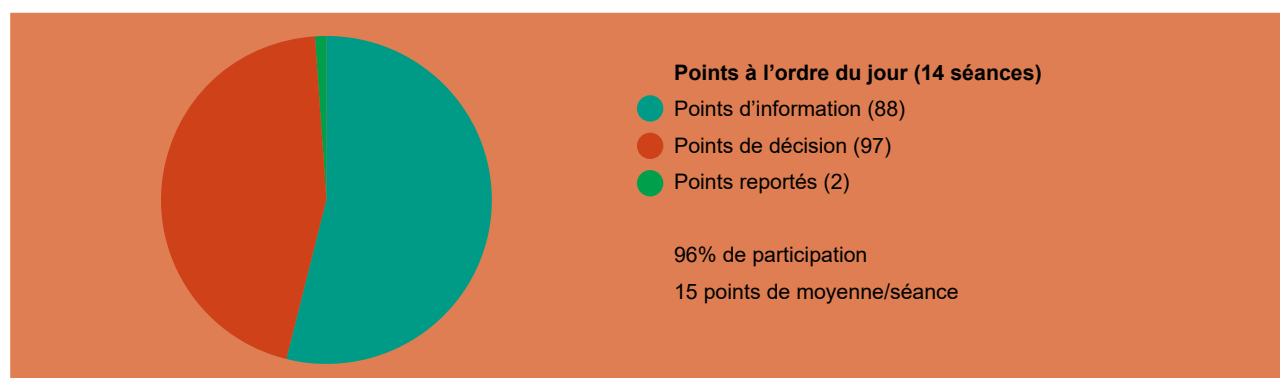
2. Représentant de la Région Wallonne

Durant la crise sanitaire liée à la Covid 19, afin d'assurer les mesures de continuité de nos organes de gestion, ceux-ci ont continué leur mission en se réunissant, lorsque la situation l'a imposé, de manière virtuelle (par Teams pour +/- la moitié des réunions de l'année écoulée). Exceptionnellement nous avons eu recours à des séances électroniques.

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.

Président	LEONARD Roland
Vice-présidente	DEFRAIGNE Christine
Administrateurs	GILLIS Marc HUPKENS Jean-Pierre WEGIMONT Corinne Siège non pourvu par le PTB ³



Durant la crise sanitaire liée à la Covid 19, afin d'assurer les mesures de continuité de nos organes de gestion, et dans le respect des principes énoncés dans la circulaire SWL 2020-23, ceux-ci ont continué leur mission en se réunissant, lorsque la situation l'a imposé, de manière virtuelle (par Teams pour +/- la moitié des réunions de l'année écoulée). Exceptionnellement nous avons eu recours à des séances électroniques.

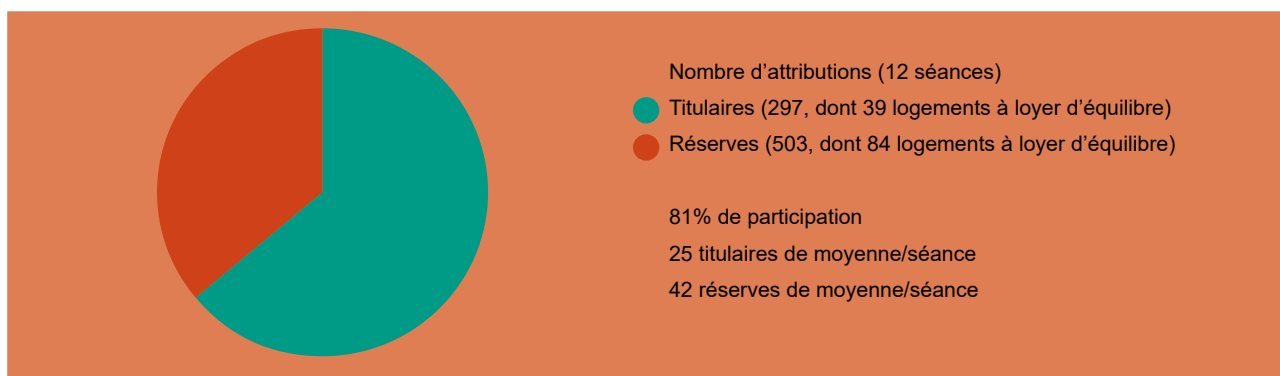
2.4. LE COMITÉ D'ATTRIBUTION

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 allon 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 travailleurs sociaux⁴ 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.

3. 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 sein de celui-ci.

4. Nous sommes toujours dans l'attente de la désignation, par le Gouvernement wallon, d'un des deux travailleurs sociaux retenus par le Conseil d'Administration (l'un d'eux s'étant entre temps désisté) suite à un appel à candidatures lancé le 25 juillet 2018.

Président	DEWANDRE Joseph
Membres	ANOUL Nicole PAVONE Anne-Marie



2.5. LE COMMISSAIRE

Le Commissaire de la SWL 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 et Comité d'Attribution des Logements.

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

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 111,91 €
- ⋮ le Comité de Gestion est de 195,87 €
- ⋮ le Comité d'Attribution est de 163,20 €

Les émoluments mensuels bruts du Président et de la Vice-Présidente du Conseil d'Administration s'élèvent à respectivement 1357,17 € et 678,57 €.

En 2020, le montant total versé en termes de jetons de présence est de 25.138,33 €, et le total des émoluments est de 22.619,34 €.

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

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 des 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.

Elle 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 six responsables de services (communication/qualité, finances, location, patrimoine, régie et RH/charges). Ils se réunissent toutes les trois semaines et leurs décisions font l'objet de PV dits décisionnels, qui sont communiqués à l'ensemble du personnel.

Membres	CHRISTIAENS Stéphanie DEWANDRE Aurélie FOCAN Vincent HIDARA Abdessamad	NEVE Grégory (depuis le 1/11/2020) OTTE Olivier SCARCELLA Belinda
---------	---	---

3.3. LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS EN 2020

La crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19 représente sans contexte l'un des événements majeurs qui a marqué l'année 2020 et qui nous impacte toujours à l'heure où nous rédigeons ce rapport. Cette situation nous a contraint à revoir les conditions d'accueil physique de nos visiteurs (locataires, candidats-locataires...), et privilégier d'autres canaux de communication (téléphone, mail, courrier...). Bien que très contraignante, nous avons par ailleurs mis à profit cette situation inédite pour avancer sur des projets pouvant être réalisés en télétravail, notamment celui de la

dématérialisation (voir pages 44 et 74).

3.3.1. Aspects patrimoniaux :

- ‡ Parmi les autres événements marquants de 2020, il est à noter que le Gouvernement wallon a entendu les demandes du secteur puisqu'en septembre il a approuvé un plan d'embellissement et de sécurisation des logements publics. Le subside qui nous a été octroyé dans ce cadre est de l'ordre de 898.638,93 €. Il permettra notamment d'intervenir sur la sécurisation et l'embellissement des communs, ainsi que les accès et abords directs de nos immeubles collectifs, mais aussi sur la gestion des consommations énergétiques.
- ‡ En parallèle, le Gouvernement wallon a adopté un grand plan de rénovation du logement public étalé sur quatre ans, pour assurer la salubrité, la sécurité et la performance énergétique de 25 000 logements du parc public wallon ; le droit de tirage octroyé à notre société s'élève à un montant subsidié de 26.969.250 € pour 770 logements. Le plan que nous avons déposé en décembre 2020 s'est voulu plus ambitieux puisque nous avons prévu de rénover 861 logements pour une enveloppe totale estimée à près de 36.000.000 €. Notre plan a été approuvé par le Ministre du Logement dans le courant du premier trimestre 2021.
- ‡ Enfin, suite à un appel à projets lancé par le Ministre du Logement, Christophe Collignon, début novembre 2020, le Logis Social de Liège a introduit un dossier, lequel a été retenu. Un subside de 975.000 € nous a ainsi été notifié mi-décembre pour la construction de 10 appartements de 1, 3 et 4 chambres rue André Renard à Chênée. De quoi compléter notre offre de logements sur l'entité de notre siège social.

3.3.2. Aspects organisationnels :

- ‡ Le télétravail, jusqu'ici inexistant au sein de notre société, a été mis en place pour faire face à la conjoncture.
- ‡ Le Service Technique recouvrait, à lui seul, la moitié du personnel de la société et était sous la responsabilité d'une seule personne. Après réflexion, compte tenu du fait que ce service regroupait 2 grandes thématiques, d'une part l'entretien des logements et d'autre part les chantiers de rénovation et de construction, il a été décidé de scinder en 2 services distincts : le Service Régie et le Service Patrimoine (voir page 42)
- ‡ Dans la même idée d'un meilleur encadrement, une fonction de Brigadier a été créée pour accompagner la régie ouvrière.

3.3.3. Aspects communication :

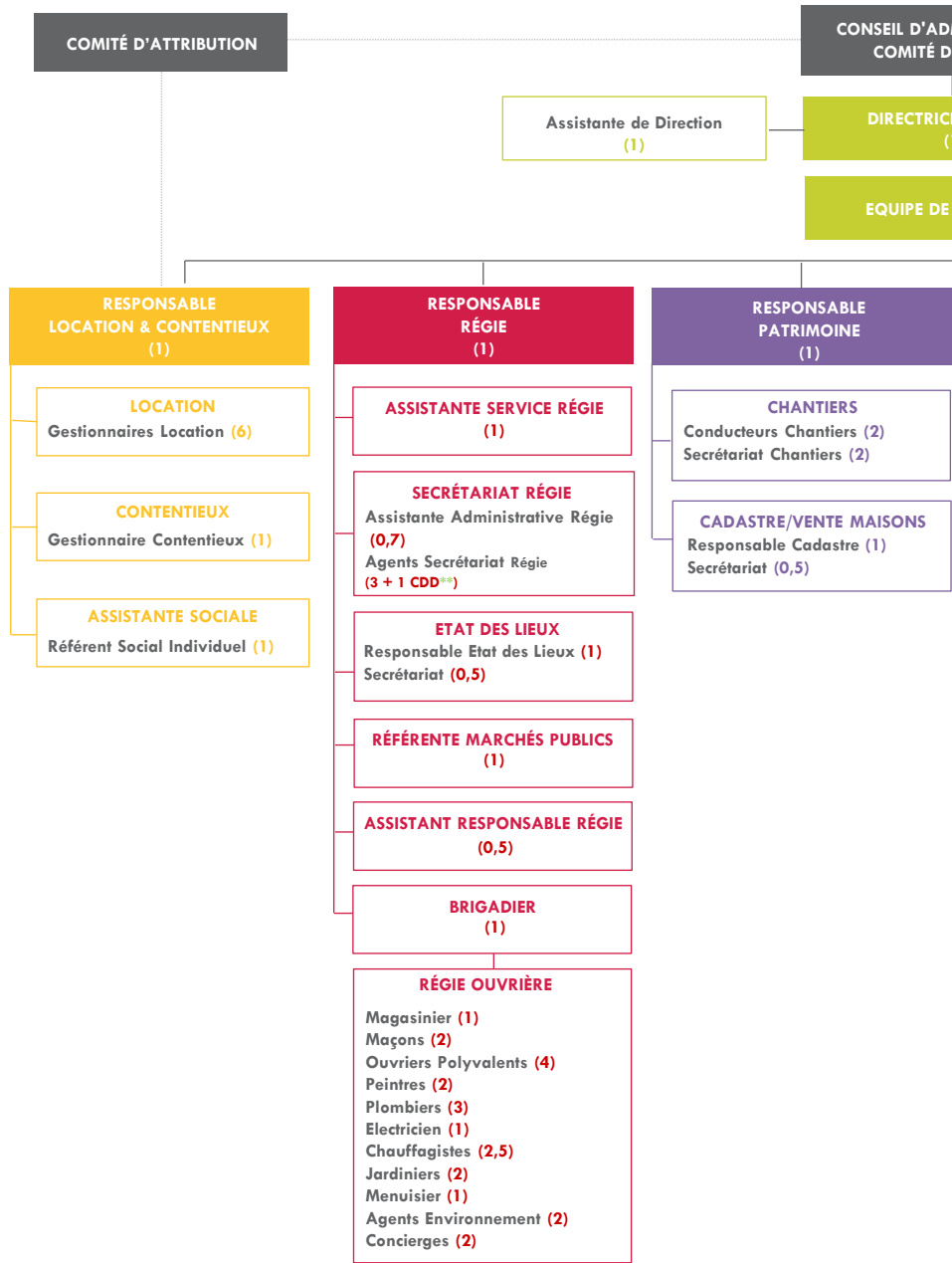
- ‡ La mise en ligne, en mars 2020, d'un nouveau site web plus ergonomique, complet et interactif. www.logissocialdeliege.be (voir page 72)
- ‡ La publication d'un nouveau Guide du Locataire totalement repensé pour une meilleure compréhension de nos bénéficiaires. (voir page 74)
- ‡ L'élaboration de «capsules vidéos» pour l'enquête des revenus. Dans chacune, on montre les documents à nous fournir en fonction de chaque situation personnelle et les organismes auprès desquels se les procurer. Ces vidéos ont été réalisées en français et en anglais. (voir page 73)
- ‡ Le développement de notre projet de communication accrue vers les seniors.

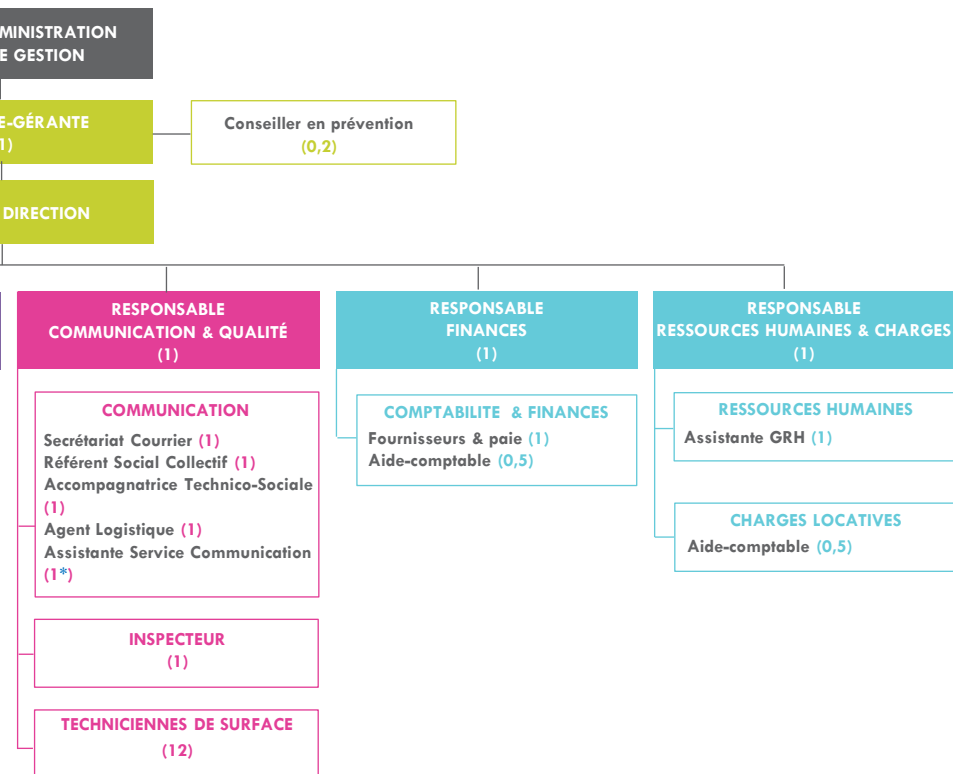
Enfin cette période de sommeil a permis de mettre en oeuvre un lifting de la salle d'accueil de notre siège social. Ce projet a été initié en 2019, et a pu se concrétiser au premier semestre 2020 pendant le confinement (voir pages 74 et 75).

3.4. L'ORGANIGRAMME

Le Logis Social de Liège s'organise autour de la Direction et des 6 services regroupant les différents métiers.

L'organigramme est arrêté en date du 31/12/2020.





* CPE (Contrat Premier Emploi)
** CDD pour mission définie

3.5. LES MARCHÉS PUBLICS PASSÉS EN 2020

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.

3.5.1. Principaux marchés attribués

En 2020, Le Logis Social de Liège a attribué 17 marchés publics (10 hors chantiers de construction ou de rénovation), dont :

⋮ d'importants marchés «stocks» et/ou accords-cadres relatifs :

- ✱ à la fourniture, mise en place, garantie et maintenance de matériel informatique pour les besoins de société ;
- ✱ à la maintenance des équipements (ascenseurs,...) ;
- ✱ à certains travaux réalisés en sous-traitance, et visant entretiens et réparations de nos logements (entretien des canalisations d'égouts, entretien des chaudières individuelles,...) ;
- ✱ à la fourniture des énergies ;
- ✱ à la mise en conformité et sécurisation des bâtiments (mise en conformité électrique, remplacement de portes d'entrée, réfection de bardage,...).

⋮ des marchés de construction et de rénovation de logements, à savoir :

- ✱ construction de 24 logements dans bâtiments existants rue Trou Louette à Bressoux ;
- ✱ construction de +/- 15 logements rue A. Renard à Chênée ;
- ✱ construction de 10 logements résidence-services rue des Orchidées à Grivegnée ;
- ✱ diverses rénovations au sein du patrimoine.

3.5.2. Liste des marchés publics attribués

Dénomination	Procédure	Adjudicataire	Montant du marché attribué HTVA	Durée (JC = Jour Calendrier)
MARCHÉS DE CHANTIER DE CONSTRUCTION OU DE RÉNOVATION (7 MARCHÉS)				
Marché de services auteurs de projets : construction de 24 log. dans les bâtiments existants rue Trou Louette à Bressoux	PO	G é r a r d - L e m a i r e associés	225.000 €	-
Marché de services auteurs de projets : construction de +/- 15 log. rue A. Renard à Chênée	PO	B. Pilet	102.050 €	-
Marché de travaux : construction de 10 log. Résidence Services rue des Orchidées à Grivegnée	PO	Lot 1 : Laurenty Lot 2 : Thomassen	962.725,80 € 44.393,06 €	360 JC 60 JC
Marché de services auteurs de projets : rénovation de 88 appartements, cour du Rivage, rues des Porteuses d'eau, de Porto, du Marché à 4020 Bressoux et rue Général de Gaulle 29 à 4020 Bressoux	PNSPP	Bureau d'Architecture E. Grandmaison	73.750 €	-
Marché de services auteurs de projets : rénovation de 32 appartements, rue des Bedennes et place du Vieux Puits à Chênée	PNSPP	Bureau Pierre Maes et Associés	35.000 €	-
Marché de services auteurs de projets : rénovation de 36 appartements et 7 maisons, place Hubert Pissart à Chênée	PNSPP	Bureau Pierre Maes et Associés	49.000 €	-
Marché de services auteurs de projets : rénovation de 36 appartements et d'une salle polyvalente, rues René Delbrouck et Nicolas Spiroux à 4030 Grivegnée	PNSPP	Bureau d'Architecture E. Grandmaison	60.505 €	-
MARCHÉS HORS CHANTIERS (10 MARCHÉS)				
Accord cadre de services : entretien et petites réparations d'ascenseurs	PNSPP	SA Kone	72.421,00 €	1 an

Marché stock de travaux : réparation du bardage de l'immeuble rue Général de Gaulle n°42 & contrôle des bâtiments rue Général de Gaulle n° 44-46-48 à 4020 BRESSOUX	PNSPP	SPRL Brichaud Schosse	57.193,75 €	-
Marché stock de travaux - mise en conformité d'installations électriques et placement d'éclairages de secours à Angleur, Bressoux, Chênée, Glain, Grivegnée, Jupille, Rocourt et Sclessin	PNDPP	Lot 1 : SPRL Alain Delavignette Lot 2 : SPRL LED Lighting Distribution	279.515,00 € 44.899,00 €	1 an reconductible 3 fois
Marché de fourniture de gaz (énergie)	POAE	Lot 1 : Lampiris Lot 2 : Energy2Business	316.000,00 €	2 ans
Marché de fourniture électricité 2021-2022 (énergie)	PNSPP	Lots 1 et 2 : Energy2Business	Lot 1 : 91.465,66 € Lot 2 : 16.644,90 €	2 ans
Marché de stock de travaux - Remplacement des portes d'entrées de l'immeuble Cité des Démineurs 1-2-3-4 à 4030 Grivegnée	PNSPP	Marinelli Plus	31.517,49 €	-
Accord cadre de fourniture, mise en place, garantie et maintenance de matériel informatique pour les besoins de la société	PNSPP	SPRL Soft & Log	115.207,27 €	1 an reconductible 3 fois
Accord cadre de service - Audits énergétique (avec plusieurs adjudicataires)	PNSPP	AMB Concept SPRL, Lambert Jonas, PEB Expertise, Mania Daniel, Wagner André	50.000,00 €	-
Accord cadre de service d'entretien des canalisations d'égouts	PNSPP	SPRL Lambermont	30.522,50 €	1 an reconductible 2 fois
Accord relatif à l'entretien et aux petites réparations des chaudières individuelles, foyers et chauffe-eaux (2 adjudicataires)	PNSPP	SPRL M. Deflandre SPRL Ecotherm	89.196,50 €	1 an

PNSPP : Procédure Négociée Sans Publication Préalable

PNDPP : Procédure Négociée Directe avec Publication Préalable

POAE : 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.

Nous sommes certifiés ISO9001 selon la version 2015 de la norme depuis 2018. En 2019, à l'issue de l'audit de surveillance, notre certification a été maintenue sans aucune non-conformité ni mineure ni majeure.

L'audit réalisé le 19 octobre 2020 était donc la deuxième surveillance. L'auditrice a contrôlé les processus habituels liés au management, au leadership et à la planification. Elle a par ailleurs tenu à revoir les processus pour lesquels des recommandations avaient été formulées en 2019 et a audité des services non encore rencontrés jusqu'à présent comme les techniciennes de surface ou le service social.

Cette année encore, elle a souligné le travail considérable qui avait été réalisé par les équipes et la collaboration interservices qui s'est développée sur la dernière année ; elle n'a identifié aucune non-conformité, ni mineure ni majeure cependant, dans le cadre de l'amélioration continue de notre fonctionnement, a émis 4 recommandations qui, comme habituellement, ont été analysées en équipe ISO.

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 cet audit.

3.6.1. Contexte de l'organisation

- ⋮ Analyse détaillée du contexte et des besoins des parties intéressées.
- ⋮ Prise en compte du contrat d'objectifs avec la SWL.
- ⋮ SWOT réalisée pour l'organisme et par processus.
- ⋮ Détermination du domaine d'application du SMQ sous forme documentée (manuel qualité).
- ⋮ Cartographie des processus disponibles avec descriptif des activités, des responsabilités, des objectifs et des indicateurs associés.
- ⋮ Groupe ISO regroupant la direction et les pilotes et copilotes des processus avec réunions régulières sur l'avancement du SMQ.

3.6.2. Management, Leadership et planification

1. Leadership

- ⋮ Forte implication de la direction et de l'équipe encadrante dans le SMQ et le suivi de la mise en place du SMQ.
- ⋮ 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 client et sociale très présente dans l'organisme : volonté de prise en charge globale des locataires.
- ⋮ Planification des objectifs stratégiques sur 3 ans revue une fois par an en fonction de l'état d'avancement du PAQ.

2. 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 client.
- ‡ 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.

3.6.3. Opérations, réalisations

1. Réalisation des activités opérationnelles

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 matériaux utilisés.
- ‡ Mise en place du Kanban du stock tournant.
- ‡ Inventaire du magasin par semestre.
- ‡ Mise en place du cycle counting dans un fichier Excel
- ‡ Suivi des pièces en commande dans AIGLES

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 pour fonctionner correctement).
- ‡ Planification des fiches de travail en fonction des corps de métier et des priorités dans AIGLES.
- ‡ Encodage des fiches de travail et du matériel utilisé dans AIGLES.
- ‡ Prise en charge des sous-traitants et évaluation régulière.
- ‡ Mise en place d'un tableau Excel croisé dynamique pour les indicateurs de suivi par types de métier et d'urgence, possibilité de connaître la réception des pièces pour replanifier le travail (en lien avec le magasin).

Energie-sécurité

- ‡ Procédures en cours de modification suite à l'audit interne et au groupe de travail «charges»
- ‡ But du processus : définir un décompte des charges individuelles au plus juste pour le Logis et pour les locataires.
- ‡ Collaboration entre services (chantier, location, comptabilité) pour avoir les informations les plus justes à tous niveaux et réaliser les correctifs nécessaires.
- ‡ Indicateur défini pour le suivi des charges de + ou - 100 euros
- ‡ Utilisation d'AIGLES afin d'annexer, pour chaque logement, l'ensemble des informations nécessaires (factures de régulation, compteurs, relevés...)

Etat des Lieux

- ‡ Planning en place pour la gestion des états des lieux
- ‡ Suivi des entrées et des sorties

- ‡ Listing des travaux à réaliser en lien avec la Régie
- ‡ Check-list disponible pour réaliser l'état des lieux.

Techniciennes de surface

- ‡ Planning théorique disponible
- ‡ Journal quotidien de ce qui est réalisé (permet une communication entre techniciennes et en cas de remplacement)
- ‡ Matériel disponible en suffisance et formulaire disponible pour la commande de fournitures
- ‡ Vêtements de travail et EPI disponibles
- ‡ Registre d'actes de violence disponible au besoin
- ‡ Fiches des produits dangereux utilisés affichés dans le local
- ‡ Réunions trimestrielles mises en place pour l'ensemble des techniciennes de surface

3.6.4. Evaluations de la performance, améliorations

1. Evaluation des performances et amélioration

Indicateurs - Satisfaction clients

- ‡ Tableau de bord en place pour le suivi des indicateurs par processus.
- ‡ Réflexion 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 et enquête en cours au niveau de l'accueil.

Revue de Direction

- ‡ Participation des pilotes de processus.
- ‡ Revue de direction sous forme de suivi des plans d'action 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 et adapté en fonction des problématiques et des dysfonctionnements rencontrés permettant de réagir et d'analyser en profondeur les causes et de faire participer plusieurs processus à une même problématique (exemple audit sur la gestion des énergies).
- ‡ Audit transversal réalisé.
- ‡ Nombreuses opportunités d'amélioration détectées.
- ‡ Audits internes à l'interface des processus ou sur des dysfonctionnements récurrents.

Dynamique d'amélioration

- ‡ Prise en compte de l'ensemble des non-conformités et recommandations 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).
- ‡ Amélioration dans AIGLES pour coller aux processus.
- ‡ Nouveau site Web.
- ‡ Guide du locataire sorti en 2020 (travail d'équipe et amélioration du design)

4. LE PATRIMOINE IMMOBILIER



4.1. LE PARC IMMOBILIER

En 2020, notre parc immobilier s'est légèrement agrandi. Deux chantiers de construction, de respectivement 8 et 3 appartements, se sont achevés dans la rue des Partisans à Wandre et dans la rue Nesto Michel à Liège (Ans). Il est à noter que 4 maisons anciennes ont été vendues.

Par conséquent, notre parc est maintenant constitué de 3.093 logements d'utilité publique : 747 maisons et 2.346 appartements dont 28 sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite. Leur répartition par entité est la suivante :

	Angleur	Ans	Bressoux	Chénée	Glain	Grivegnée	Jupille	Rocourt	Sclessin	Wandre	Total
Maisons 2 ch. et moins	4	-	8	15	4	30	34	12	-	-	107
Maisons 3 ch.	30	3	69	117	25	141	58	-	15	114	572
Maisons 4 ch.	6	-	6	13	2	12	9	-	-	12	60
Maisons 5 ch. ou plus	-	5	-	1	-	2	-	-	-	-	8
Appartements 1 ch./studio	88	-	143	46	56	211	61	10	47	22	684
Appartements 2 ch.	244	13	207	78	44	387	126	19	82	38	1238
Appartements 3 ch.	120	15	33	25	76	45	67	7	5	-	393
Appartements 4 ch.	1	1	1	-	-	19	7	-	-	-	29
Appartements 5 ch. et plus	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Appartement PMR	9	3	-	-	2	9	1	-	-	4	(28)
Commerces/ASBL	5	-	5	-	-	2	2	-	2	-	16
Garages	26	-	69	37	33	310	69	18	38	67	667

4.2. LA VENTE DE MAISONS

Les fonds issus de la vente de maisons sont réinvestis dans l'exécution de travaux non subventionnés par la Société Wallonne du Logement.

Le plan de vente 2018-2020 reprenait 47 biens :

- ⋮ 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 ⁶	Sclessin	1	
Garage	Grivegnée	1	

En 2020, 4 maisons et 2 groupes de garages ont été vendus pour un montant total de 612.316 €.

Ventes réalisées en 2020	
Commune	Adresse
Chênée	Rue de Gaillarmont n°234
Chênée	Rue de Gaillarmont n°240
Chênée	Rue des Bedennes n°268
Wandre	Rue Salvador Allende 28
Jupille	Rue de la Libération (12 garages)
Jupille	Rue Armand Michaux (6 garages)

Signalons aussi que les locations de terrains et d'emplacements pour antennes nous ont rapporté 130.000 € en 2020.

4.3. LES CHANTIERS

Les chantiers de rénovation de grande ampleur ainsi que 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 techniquement par 2 conducteurs de chantiers et administrativement par 1 secrétariat composé de 2 agents (1,6 ETP).

4.3.1. Constructions

1. Chantiers réalisés

En 2020, nous avons finalisé deux chantiers, soit 11 nouveaux logements :

a) La construction de 3 appartements (2 et 4 chambres) rue Nesto Michel à Liège s'est enfin achevée en janvier 2020. Ce petit bâtiment est composé d'un grand appartement (4 chambres avec jardin au rez-de-chaussée) et de 2 appartements (2 chambres avec balcon à l'étage).

Coût du projet tous frais compris : 430.000 €

6. 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.

b) La reconstruction de 8 appartements (1 chambre) rue des Partisans à Wandre : les deux premiers lots ayant été réceptionnés en 2019, il restait le lot concernant les abords, lequel s'est finalisé en janvier 2020.

Coût total du projet tous frais compris : 897.000 €

2. Chantiers en cours

a) Construction de 10 maisons (2, 3 et 4 chambres) Cité des Thiers à Chênée : démarré en 2018, ce chantier a pu enfin reprendre après une interruption de 14 mois. En effet, 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. Après la procédure de désignation du nouvel adjudicataire, ce dernier a repris les travaux en octobre 2020.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.730.000 €

b) Construction de 8 appartements (2, 3 et 4 chambres) rue Nesto Michel à Liège : ce chantier s'est poursuivi à un rythme soutenu en 2020. Nous n'avons pas eu de retard lié à la crise sanitaire. Dès lors, si tout se déroule comme prévu, les logements seront disponibles à la location courant 2021.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.350.000 €



Cité des Thiers



Rue Nesto Michel

3. Chantiers à venir

a) Construction de 12 appartements (1, 2 et 3 chambres) rue André Renard à Chênée : nous avons initié en 2020 le développement d'un projet de construction de logements rue André Renard à Chênée.

L'auteur de projet a été désigné au mois d'août 2020 et a été chargé de travailler sur l'avant-projet. Les esquisses proposent un projet cohérent et bien proportionné de 12 appartements sur 3 niveaux.

En novembre 2020, ce dossier, remplissant les critères d'éligibilité, a été déposé dans le cadre de l'appel à projets «Programme 2020 de mise à disposition rapide d'ensemble de logements publics».

Fin d'année, nous avons été informés qu'il était retenu et qu'un subside de 975.000 € pour la construction de 10 logements nous était alloué dans ce cadre ; un complément de subside sera demandé pour les 2 logements supplémentaires.

b) 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-service 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 Logis Social de Liège.

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, la procédure de désignation de l'entrepreneur s'achève et la construction va débiter au printemps 2021.

Le projet est exceptionnel à plus d'un titre pour notre société : la résidence intègre de nombreux équipements obligatoires en vue du titre de résidence-service sociale (buanderie commune équipée, salle polyvalente équipée d'une cuisine, WC commun équipé, des cuisines individuelles équipées, système complet d'appel infirmier...) et les logements, ainsi que les espaces communs, sont adaptés aux personnes à mobilité réduite et notamment aux personnes en chaise roulante.

La résidence est implantée à proximité immédiate de la maison de repos gérée par l'intercommunale ISoSL. Il est ainsi créé un lien de proximité permettant aux locataires de bénéficier des services et infrastructures de la maison de repos (repas, soins, activités...).

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.340.000 €

c) Construction de 24 logements sur le site «Trou Louette» à Bressoux

Le projet de réhabilitation du bâtiment existant sur le site dit «Trou Louette» avance : après l'achat du site, en novembre 2019, et la désignation de l'auteur de projet en juillet 2020, la conception du projet est en cours et la demande de permis d'urbanisme sera déposée au premier trimestre 2021.

4.3.2. Rénovations et améliorations de la sécurité et du confort des locataires

1. Programme d'Investissements Impulsion Logement (Axe 2)

En 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.

Quatre projets sont inscrits dans ce programme :

a) La rénovation de 32 appartements rue des Bedennes et place du Vieux Puits à Chênée

Les travaux actuellement à l'étude consistent principalement en l'isolation thermique des façades, le placement d'un chauffage central, le remplacement et l'isolation des toitures, la pose d'un système de ventilation hygiénique et le remplacement des différentes conduites d'alimentation (eau, gaz). Il sera également procédé à la mise en conformité électrique des logements.

L'auteur de projet a été désigné. L'avant-projet est finalisé et la demande de permis sera déposée début 2021.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.360.000 €

b) La rénovation de 43 logements place Hubert Pissard à Chênée

Les travaux actuellement à l'étude consistent principalement en l'isolation thermique des façades, le remplacement des châssis et à la pose d'un système de ventilation hygiénique dans chaque logement. Il sera également procédé à la mise en conformité électrique des logements.

Ce projet est conditionné par l'acceptation de notre demande de réaffectation des subsides initiaux.

L'auteur de projet est désigné. L'avant-projet est finalisé et la demande de permis sera déposée début 2021.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.350.000 €

c) La rénovation de 88 appartements à Bressoux

Les travaux actuellement à l'étude consistent principalement en la réparation des bétons et parements des façades, et ensuite l'isolation thermique des façades et la pose d'un système de ventilation hygiénique dans chaque logement.

Ce projet consiste en la rénovation énergétique de 3 ensembles de logements à Bressoux, rue du Marché, rue Général de Gaulle, Cour du Rivage, rue Porteuses d'eau et rue de Porto.

L'auteur de projet est désigné. L'avant-projet est finalisé et la demande de permis sera déposée début 2021.

Coût estimé du projet tous frais compris : 2.560.000 €

d) Un projet de rénovation de 36 appartements rue René Delbrouck à Grivegnée, initialement prévu dans le «Programme d'Investissements Impulsion Logement» a été transféré dans le nouveau «Plan de Rénovation 2020-2024». Les travaux y envisagés permettant l'atteinte d'une PEB B.

Les travaux actuellement à l'étude consistent principalement au remplacement complet des façades et des châssis, à la pose d'un système de ventilation hygiénique, au remplacement des différentes conduites d'alimentation (eau, gaz, chauffage) et d'agouttage, des radiateurs et des équipements des salles de bain. Le remplacement des façades s'accompagne de la pose d'une isolation thermique renforcée. Il sera également procédé à la mise en conformité électrique des logements. La demande de permis a été déposée fin 2020.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.970.000 €

2. Plan de rénovation 2020-2024

Un an après le «Programme d'Investissements Impulsion Logement», le Gouvernement wallon nous informait qu'un droit de tirage (partie subside) de 26.969.250 € était alloué à notre société pour rénover minimum 770 logements supplémentaires dans le cadre de la première phase du plan de rénovation des logements publics à l'horizon 2030 du Gouvernement wallon.

En décembre 2020, notre Conseil d'Administration décidait d'aller au-delà et de déposer un plan ambitieux prévoyant des travaux de rénovation lourde répartis sur 15 chantiers et permettant de rénover 861 logements sur sept de nos entités (Angleur, Bressoux, Glain, Grivegnée, Jupille, Rocourt et Sclessin) pour un montant total estimé à près de 36.000.000 € (le complément nécessaire au subside étant financé via une avance à taux 0% auprès de la Société Wallonne du Logement).

Le plan du Logis Social de Liège est en cours d'approbation auprès de la Société Wallonne du Logement et du Ministre du Logement.

L'un de nos principaux objectifs poursuivis était d'améliorer les performances énergétiques de nos bâtiments par l'atteinte d'un niveau de label B au minimum et ce, afin de réduire les factures de nos locataires mais également notre empreinte environnementale. Nous avons dès lors effectué des audits sur l'ensemble de notre parc immobilier pour identifier les chantiers à mener en priorité et définir précisément les travaux à réaliser.

Ceux-ci porteront entre autres sur l'installation du chauffage central dans certains logements qui en sont encore dépourvus, l'isolation des façades, des toitures, des caves ou encore le remplacement des menuiseries extérieures.

Ces travaux de grande envergure impacteront directement les occupants de ces habitations, raison pour laquelle nous avons défini un plan d'accompagnement social, également subsidié, et qui démarrera en amont des chantiers par une communication claire sur la teneur des travaux : qu'il s'agisse de la tenue des réunions ou des visites domiciliaires ; pendant la durée des travaux, certains ménages devront être relogés temporairement et nous prévoyons d'ores et déjà un accompagnement spécifique lié à ces déménagements. Enfin, conscients qu'il est important que les occupants s'approprient au mieux les nouveaux équipements qui auront été installés et adaptent

leurs habitudes de vie à leur fonctionnement (ex : système de ventilation...), la dynamique se poursuivra y compris après la fin du chantier.

Les marchés de travaux doivent être adjugés au plus tard pour le 31 décembre 2024 et afin de suivre efficacement les chantiers, ceux-ci ont été étalés dans le temps et priorisés eu égard principalement à l'état de vétusté, de sécurité et de salubrité du bâti.

Le premier chantier concerné consistera à rénover les **36 appartements rue René Delbrouck à Grivegnée** (voir ci-avant).

D'autres chantiers devraient pouvoir être initiés cette année encore, portant à 294 le nombre de logements concernés durant cette première année du plan.

3. Plan d'embellissement et de sécurisation

En septembre 2020, le Gouvernement wallon a approuvé un plan complémentaire d'embellissement et de sécurisation des logements publics dans le cadre du plan de relance «Get Up Wallonia».

Notre société s'est vue attribuer un montant de subside de 898.638,93 € auquel il faut ajouter une part de 25% de financement à assumer par le Logis Social de Liège, soit un financement total de 1.198.185,24 €.

Ce nouveau plan porte sur trois axes d'intervention :

- ⋮ la sécurisation des communs, accès et abords directs d'immeubles collectifs ;
- ⋮ l'embellissement des communs, accès et abords directs d'immeubles collectifs et logements ;
- ⋮ la gestion des consommations énergétiques des communs d'immeubles collectifs et logement.

Le Logis Social de Liège a établi un plan d'investissement traduisant ses priorités et a rendu, fin décembre 2020, cette proposition auprès de la Société Wallonne du Logement.

Ce plan doit être mis en oeuvre rapidement : la désignation des entreprises doit s'opérer avant le mois d'octobre 2021.

4. Travaux réalisés sur fonds propres et/ou dans le cadre d'autres subsides

a) Mise en conformité des installations gaz, électriques et sécurité incendie

La mise en conformité des installations gaz, électriques et sécurité incendie dans l'ensemble de notre patrimoine a été identifiée comme la priorité n° 1 de notre stratégie patrimoniale à 5 ans élaborée fin 2018 (circulaire 2018/20).

Vu son importance pour la sécurité de nos locataires, nous avons décidé de financer ces travaux 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 oeuvre de cette priorité ont été revus et mis à jour afin de tenir compte du nouveau Plan de Rénovation 2020-2024.

Un premier marché de mise en conformité des installations électriques de l'ensemble de nos 269 logements de la Cité Terwagne à Grivegnée est toujours en cours et se finalisera courant 2021.

Un second marché 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 adjugé. Les travaux sont en cours depuis le mois d'août 2020, et, vu leur ampleur, (environ 300 logements), ils 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.

b) 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 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 au remplacement des boucles d'eau chaude sanitaire de l'immeuble situé rue du Vallon n°1 à Angleur. Nous avons par ailleurs 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.



La réception provisoire de ce chantier a été accordée en décembre 2020.

Coût du projet tous frais compris : 990.000 €

c) Remplacement des portes d'entrées rue des Canonniers 39, 41, 52 et 54, à Jupille et rue René Demoitelle 62 à 70 à Grivegnée

Il s'agissait de remplacer les anciennes portes par des portes en acier de sécurité avec électro-aimants, le système d'ouverture à badge, la parlophonie et les boîtes aux lettres.

Ces travaux ont eu lieu en janvier 2020 à la Cité des Canonniers et en octobre 2020 rue René Demoitelle.

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

d) Remplacement des portes d'entrées à la Cité des Démineurs à Grivegnée

Il s'agissait de procéder au remplacement des quatre portes d'entrées de l'immeuble, maintes fois réparées, par des portes en acier de sécurité avec électro-aimants, de changer le système d'ouverture à badge, la parlophonie et les boîtes aux lettres.

Commandé en 2020, le placement est prévu au premier trimestre 2021.

Coût du projet tous frais compris : 33.500 €

e) Réparation du bardage de notre immeuble rue Général de Gaulle n°42 à Bressoux

Les vents violents de février 2020 ont révélé des défauts au bardage de notre immeuble rue Général de Gaulle n°42 à Bressoux. La garantie décennale étant passée (de peu) et vu les risques potentiels (cf. la hauteur du bâtiment), les réparations ont été effectuées, en urgence, sur fonds propres. Une seconde phase est prévue courant 2021 pour les réparations moins urgentes mais néanmoins nécessaires au n°42 mais aussi au n°44.

Coût du projet (1^{ère} phase) tous frais compris : 61.000 €



4.3.3. Mémorandum

Mémorandum des chantiers en cours au 31/12/2020 et des chantiers à venir.

■ Total des logements en construction : 95

■ Total des logements en rénovation : 376

Tous les montants sont toutes taxes et frais inclus.

Entité	ADRESSE	N° DOSSIER	N° SWL	INTITULE	Nombre de logements	STATUT au 31 décembre	
						Terminé, faillite, en cours, à venir	Stade 0, avant projet, dossier-base-adjudication, chantier, terminé
Bressoux	Trou Louette		124.811	Création de 24 logements dans le bâtiment existant	24	A venir	Avant projet
Bressoux	Plateau du Bouhay			Remplacement de châssis et de portes garages 48 logements	48	Terminé	RP
Bressoux	Rue Général de Gaulle 29, Cour du Rivage 1-2-3-4, rue de Porto 2, Porteuses d'eau 1-2-3-5, rue du Marché 5-7--11-13-15	2019ENERGO74 et 75b	124.952	Rénovation de 88 appartements	88	A venir	Avant projet
Diverses entités : ANGLEUR - BRESSOUX - GRIV - JUPILLE	Rue du Vallon 1, rues Général de Gaulle 49-51 et Jules Boursier 1 et 2, Terwagne, Montgomery, Rue de Visé 25 et 35	RCH2013/05	123.064	Remplacement des chaufferies (ancien dossier réseau de chaleur)	np	Terminé	RP
Chénée	Cité des Thiers	LS2016/3	122.979	Construction de 10 maisons	10	En cours	Chantier
Chénée	A. Renard		125.077	Construction de 12 appartements (1 chambre, 2 chambres et 3 chambres)	12	A venir	Avant projet
Chénée	Rues des Bedennes et du Vieux Puits	2019ENERGO72	124.950	Rénovation de 32 appartements	32	A venir	Avant projet

Chênée Grivegnée Grivegnée Liège Liège Wandre	Place Hubert Pissart	2019ENERGO75c	124.953	Rénovation de 36 appartements et 7 appartements	43	A venir	Avant projet
	Rue des Orchidées	RS 2012/01	122.425	Construction de 10 logements (résidence service)	10	En cours	Chantier
	Rues René Delbrouck et Nicolas Spiroux	2019ENERGO73	124.951	Rénovation de 36 appartements	36	A venir	Avant projet
	Rue Nesto Michel	CN2012/31	122.741	Construction de 3 appartements	3	Terminé	RP
	Rue Nesto Michel	LS2014/24	122.977	Construction de 8 appartements	8	En cours	Chantier
	Rue des Partisans	LS2014/25	122.978	Déconstruction de 4 maisons et reconstruction de 8 appartements	8	Terminé	RP

RP : Réception Provisoire

4.4. LE CADASTRE

Au sein du Service Patrimoine, le Cadastre est tenu à jour par 1 agent (0,8 ETP).

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

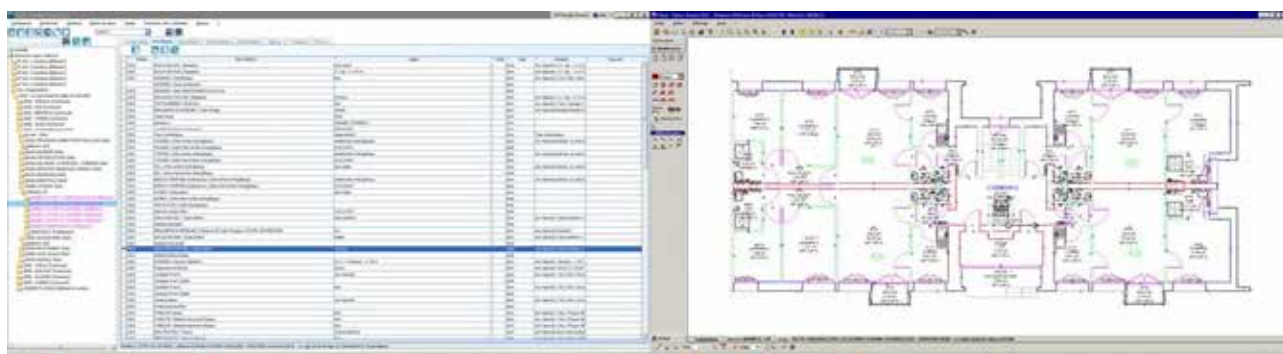
- ⋮ de permettre à la Région Wallonne de connaître de façon rationnelle l'état de santé des habitations ;
- ⋮ d'avancer dans le travail de remise à niveau du parc de logements sociaux ;
- ⋮ d'optimiser les investissements dans le secteur, par une meilleure connaissance du parc ;
- ⋮ d'obtenir un outil 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 précieux outil d'aide à la décision 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.

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 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, objectif qui n'a malheureusement pas abouti.

En ce qui concerne notre société, le travail résiduel consiste en l'encodage des données graphiques d'environ 20 logements ainsi qu'à la mise à jour ds plans, suite aux travaux de rénovations réalisés ces dernières années.

De plus, dans le cadre du plan de rénovation annoncé, une partie de la subside sera conditionnée à la mise à jour des données du cadastre, dans les 30 jours de la réception provisoire des chantiers concernés.



5. LA RÉGIE



Durant le second semestre 2020, le Service Technique a été scindé en 2 : le Service Régie (orienté sur l'entretien des logements) et le Service Patrimoine (orienté sur les chantiers de rénovations et constructions) et ce, en raison des missions de service, lesquelles se sont nettement développées ces 20 dernières années.

Début des années 2000, la Régie comptait 8 agents administratifs et 37 ouvriers (dont 16 contrats PTP) sous la responsabilité du Responsable Technique et d'un Contremaître. Ces agents étaient chargés de la gestion des travaux d'entretien du patrimoine, des chantiers de rénovation/construction, de la vente maison...

Puis, à partir du premier plan exceptionnel d'investissement en 2004, le nombre de chantiers a considérablement augmenté (PEI, PI Vert 1, PI Vert 2...), les réglementations en matière de conformité des logements ont évolué ainsi que le suivi administratif y lié, le service aux locataires s'est développé avec la mise en place de rendez-vous, les mouvements de locataires sont plus nombreux...

Aujourd'hui, ce sont 15 agents administratifs et 28 ouvriers (dont 2 contrats art 60 et 1 stagiaire IFAPME) qui étaient sous la responsabilité d'un seul responsable, et sa mission était devenue difficile à assumer, raison pour laquelle les missions ont été réparties comme suit :

- ⋮ le Service Régie : les Etats des lieux, le Secrétariat Régie et la Régie ouvrière sous la responsabilité du Responsable Régie ;
- ⋮ le Service Patrimoine : le Chantier, le Cadastre et les Ventes maison sous la responsabilité du Responsable Patrimoine.

5.1. LES ÉTATS DES LIEUX

Durant cette année particulière liée à la crise sanitaire où, de surcroît, l'agent titulaire est absent depuis mars, la méthode de réalisation des états des lieux a dû être adaptée pour être assumée en toute sécurité par 2 agents à temps partiel.

Ainsi, depuis mars 2020 :

- ⋮ les états des lieux d'entrée sont réalisés selon un descriptif complet et précis du logement, illustré par de nombreuses photos, mais sans la présence des nouveaux locataires. Les locataires entrants sont invités à venir signer les documents et à prendre possession de leurs clés sur rendez-vous. L'agent qui les reçoit leur explique les travaux qui sont éventuellement encore à faire et les invite à contacter le service en cas de soucis.
- ⋮ les états des lieux de sortie sont réalisés en présence du locataire sortant (une seule personne) dans le respect des règles sanitaires. Il est en effet important que le locataire soit présent, étant donné que le coût de certains travaux de remise en état sera porté à sa charge.

D'autant plus que les visites de pré-constat ont été annulées depuis le début de la crise liée au COVID-19.

Le nombre d'état des lieux effectués au cours de l'année 2020 :

- ⋮ 194 états des lieux d'entrée (246 en 2019)
- ⋮ 177 états des lieux de sortie (188 en 2019)

5.2. LA RÉGIE D'ENTRETIEN : LES INTERVENTIONS ET DÉPANNAGES (RÉGIE INTERNE)

La régie d'entretien regroupe 4 équipes pour assurer la gestion des bâtiments et répondre aux besoins des locataires :

- ⋮ le Secrétariat Régie (contacts locataires, planification et gestion des interventions de la régie ouvrière, gestion du courrier) ;
- ⋮ la Régie ouvrière et le magasin ;
- ⋮ la Régie de quartier ;
- ⋮ la Gestion des marchés publics.

5.2.1. Le Secrétariat Régie

Cette cellule se compose de 6 personnes (+1 CDD de 6 mois depuis le 1^{er} octobre 2020).

Trois agents sont en charge de la permanence téléphonique : ils réceptionnent, analysent et encodent les demandes d'intervention ; ils planifient aussi le travail quotidien de la régie ouvrière.

En 2020, 8.830 contacts locataires ont été enregistrés, ce qui a engendré la création de 7.695 bons d'interventions. Ces demandes d'intervention ont été planifiées pour nos ouvriers ou transmises à nos sous-traitants ce qui a engendré un travail conséquent de valorisation et de contrôle de factures.

Depuis mi-mars 2020, l'accès aux guichets n'est plus permis et le contact avec le locataire est réduit au minimum ; la méthode de travail a dû être repensée par le personnel afin de pouvoir satisfaire les besoins des locataires (adaptation du planning, gestion des fournitures, message demandant le respect des règles sanitaires...) tout en respectant les mesures gouvernementales, notamment le télétravail.

Un agent coordonne et assure le fonctionnement quotidien du secrétariat, il est également en charge du support administratif au Responsable Régie.

L'Assistante du Service Régie assure le traitement de l'ensemble des courriers et courriels qui sont adressés au service - soit 1.284 courriers et courriels en 2020.

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

- ⋮ les litiges «locataires» qui sont 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 («ILLE») 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 de notre flotte automobile ;
- ⋮ le suivi des visites logements réalisées.

Elle assure par ailleurs un support administratif pour l'Assistant Régie.

Ce dernier est chargé d'aider, à mi-temps, le Responsable Régie dans la surveillance et l'encadrement des sous-traitants. Il s'occupe également de l'outillage et des véhicules de la régie.

Cette année, un agent a été recruté pour une durée de 6 mois afin de développer l'outil informatique notamment pour automatiser les recherches et les analyses.

Ainsi, il a développé un fichier en lien avec le programme informatique AIGLES permettant d'obtenir une vision globale sur l'ensemble des travaux à réaliser par corps de métier facilitant la réalisation du planning, des statistiques, des indicateurs qualité...

De manière générale, diverses réflexions ont été menées avec cet agent afin de développer une dynamique semblable dans d'autres domaines tels que le plan de maintenance préventive. Les missions étant allégées durant le début de la crise sanitaire, l'équipe s'est mobilisée afin d'atteindre l'objectif de dématérialisation des dossiers logements.

Tous les documents liés à un logement, immeuble ou garage étaient classés dans un dossier suspendu individuel, soit +/- 3.500 dossiers.

Les agents se sont attelés à préparer, scanner tous les documents pour ensuite les importer dans le programme AIGLES. La seconde partie de ce projet pouvait être réalisée en télétravail.

Grâce à la motivation de chacun, l'objectif est atteint, le bureau est dégagé de 6 armoires et tous les documents sont désormais informatisés.

Depuis 2019, des procédures de dématérialisation sont en place pour l'ensemble des documents entrants au secrétariat technique.

5.2.2. La Régie ouvrière et le Magasin

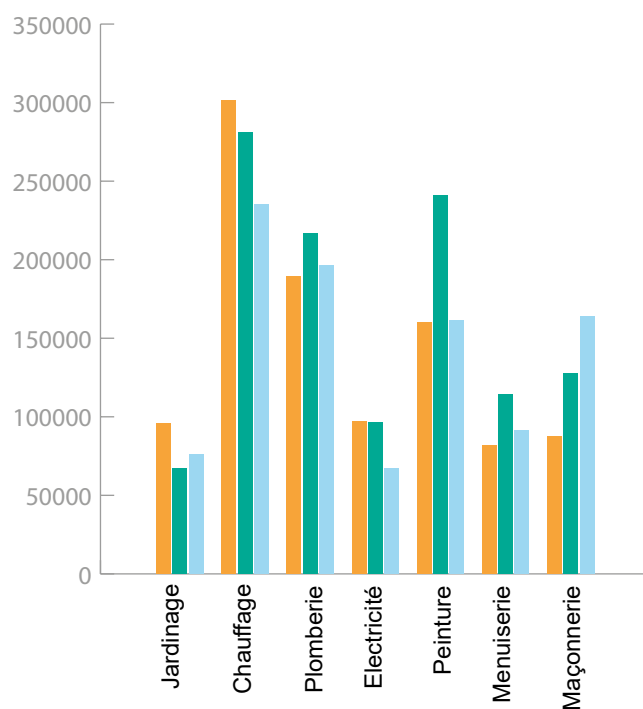
Composée de 24 agents titulaires, 1 agent sous contrat de remplacement, 2 agents sous contrat de type «article 60»⁵ et 1 agent sous contrat IFAPME, l'organisation du travail de notre régie ouvrière a dû, cette année, être adaptée en fonction des règles sanitaires en vigueur. Ainsi, durant le premier confinement, les travaux ont dû être priorités dans les communs et dans les logements vides ; les interventions dans les logements occupés ont été réduites aux urgences.

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

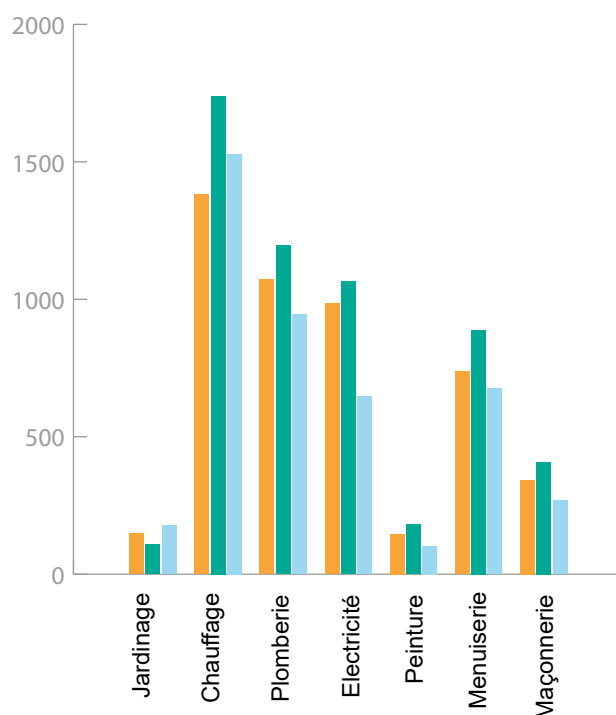
Corps de métier	2018		2019		2020	
	Montant	Nbr interv.	Montant	Nbr interv.	Montant	Nbr interv.
Jardinage	95 628€	149	67 416€	109	76 117€	177
Chauffage	301 217€	1381	281 114€	1739	234 958€	1528
Plomberie	189 495€	1072	216 902€	1196	196 431€	944
Electricité	96 965€	984	96 379€	1064	67 383€	647
Peinture	160 011€	147	241 147€	181	161 218€	103
Menuiserie	81 871€	738	114 537€	888	91 465€	675
Maçonnerie	87 658€	343	127 936€	409	163 753€	268
TOTAUX	1.012.846€	4814	1.145.431€	5586	991.326€	4342

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

Montant des interventions



Nombre d'interventions



Nous constatons une diminution des interventions dans tous les corps de métier hormis le jardinage, qui s'explique par nos interventions restreintes entre le 16 mars et le 18 mai, et aussi par le fait qu'une partie de notre personnel était en chômage temporaire, et que les ouvriers présents sont intervenus essentiellement dans les communes et les logements vides.

Il convient aussi de signaler que si, à partir du 18 mai 2020, la liste des interventions «urgentes» a

été allongée, le retour chez les locataires s'est fait progressivement et uniquement sur rendez-vous.

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.

1. Jardinage (2 agents titulaires)

En plus de l'entretien de certains espaces verts collectifs, non pris en charge par la Ville, les jardiniers se sont consacrés essentiellement à de nouvelles plantations (81 arbres à Wandre et 43 arbres à Jupille) et ce, suite à la clôture du plan d'abattage en 2019.

Hélas, 2020 a connu une période de sécheresse exceptionnelle, et même si les agents sont allés arroser les nouveaux plants à plusieurs reprises, plusieurs arbres devront être remplacés.

Ils sont également intervenus ponctuellement pour l'abattage et l'élagage d'arbres sur nos différents sites ainsi que pour l'entretien des jardins des logements vides.

Enfin, ils ont été chargés de créer les jardins des nouveaux logements sis rue des Partisans à Wandre et rue Nesto Michel à Ans.

En période hivernale, ces agents effectuent les relevés de compteurs annuels et collaborent à l'amélioration de la signalisation dans les immeubles collectifs.

2. Chauffage (3 agents titulaires - 2,3 équivalents temps plein)

Les chauffagistes sont chargés de la réparation de l'ensemble des appareils fonctionnant au gaz (2024 chaudières, 164 foyers, 78 chauffe-eaux). Ils assurent également les réparations et entretiens des chaudières collectives sur 26 sites, soit 723 logements.

En 2020, l'équipe a par ailleurs procédé au remplacement de 18 chaudières individuelles.

3. Plomberie (2 agents titulaires + 1 CDD)

A la suite du départ à la pension d'un agent, la société a procédé à l'engagement d'un nouveau plombier. De plus, fin novembre 2020, un plombier sous contrat de remplacement est venu compléter l'équipe afin de résorber le retard accumulé au printemps.

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 2020, ils ont procédé au remplacement de :

- ⋮ 3 chauffe-eaux ;
- ⋮ 10 chauffe-eaux sous évier ;
- ⋮ 39 boilers électriques ;
- ⋮ 31 meubles sous évier ;
- ⋮ 4 baignoires/douches ;
- ⋮ 15 lavabos.

4. Electricité (2 agents titulaires dont 1 en absence de longue durée)

En 2020, en complément de diverses interventions sur les installations domestiques, l'électricien est intervenu notamment pour :

- ⋮ la rénovation de 2 installations électriques ;
- ⋮ la mise à jour des systèmes d'ouverture d'accès à badge ;
- ⋮ le contrôle et la mise en ordre des installations électriques dans les parties communes des immeubles ;

- ⋮ le placement de nombreux extracteurs d'air pour diminuer le risque d'humidité dans les logements.

5. Peinture (3 agents titulaires)

Cette année, l'équipe est intervenue dans 66 logements (enduisage, peinture, pose de vinyles), dans le cadre de la remise en location suite au départ des locataires, à un chantier de rénovation ou à un sinistre.

Nous constatons une nette diminution du nombre d'interventions car les états des lieux n'ont pu être réalisés durant la période de confinement. Par conséquent les interventions se sont concentrées sur les parties communes comme on peut le constater ci-dessous :

- ⋮ Rue des Canonniers à Jupille ;
- ⋮ Square Edmond Cathenis 2 et 4 à Grivegnée ;
- ⋮ Rue des Crahlis 1, 3, 5, 7, 9, 11 à Chênée ;
- ⋮ Rue des Cenelles 2, 4, 6, 8, 10 à Chênée ;
- ⋮ Avenue Freddy Terwagne 1 à Grivegnée ;
- ⋮ Rue Principale 149 et 151 à Rocourt.

6. Menuiserie (1 agent titulaire)

Le menuisier est chargé de la maintenance de l'ensemble des menuiseries intérieures et extérieures (portes, châssis, volets...) de l'ensemble de notre patrimoine.

Il a également remplacé un plancher complet rue de la Veine Sothuy à Sclessin.

7. Maçonnerie (2 agents titulaires)

L'équipe des maçons est chargée, entre autres, de la rénovation des plafonnages dans les logements, du remplacement de carrelages, de la création de percements pour le placement d'extracteurs, de la réparation des égouttages...

En plus de leurs missions classiques, les maçons ont procédé :

- ⋮ à la rénovation de la cour arrière de la Place Pissart 3 à Chênée ;
- ⋮ au réaménagement complet de 2 salles de bain à Angleur.

8. 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.

Les agents parcourent l'ensemble des sites. Dans tous les immeubles collectifs, ils vérifient l'état général des communs, le bon fonctionnement des éclairages et détecteurs de fumée, l'absence d'encombrants dans les voies d'évacuation...

Trimestriellement, suite au passage du service «encombrants» de la Ville de Liège, ils évacuent les déchets qui n'ont pas été ramassés ou que les locataires n'ont pas sorti des caves.

Ils interviennent également à la suite des états des lieux de sortie afin d'évacuer le mobilier abandonné par les locataires dans les logements et dans les caves. En 2020, ils ont dû intervenir à 16 reprises.

Ce binôme est un appui essentiel aux autres équipes ; régulièrement ils apportent leur aide aux projets menés par la régie à savoir :

- ⋮ plans d'abattage et de plantation ;
- ⋮ déménagements de locataires pour les chantiers ;
- ⋮ remises en état des logements suite aux états des lieux de sortie (peinture, plafonnage...) ;
- ⋮ divers gros travaux nécessitant une main d'oeuvre importante ;
- ⋮ aide ou remplacement des concierges.

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

Le nombre de leurs interventions n'apparaît pas dans le graphique car ces agents travaillent régulièrement avec d'autres équipes.

9. Polyvalent (3 agents)

Depuis plusieurs années, la société recrute des agents polyvalents afin de développer une meilleure gestion des interventions surtout au niveau des travaux à réaliser dans les logements à remettre en location.

Ces agents sont essentiellement détachés au suivi des états des lieux. Ils réalisent divers travaux dans le logement tels que :

- ⋮ détapissage et enduisage des murs ;
- ⋮ remplacement de vinyles ;
- ⋮ pose de carrelage ;
- ⋮ remplacement des sanitaires ;
- ⋮ mise en ordre des quincailleries...

Il est évident qu'au besoin, d'autres corps de métier peuvent intervenir.

Les interventions des agents polyvalents ne font pas l'objet d'une analyse spécifique, elles sont intégrées dans les statistiques de chacun des corps de métier.

10. Magasin (1 agent titulaire)

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

Il collabore de manière régulière avec notre référente en marchés publics dans le cadre des marchés de fourniture, des demandes de prix et des achats.

5.2.3. La Régie de quartiers (Service d'Activités Citoyennes)

Un des 5 Services d'Activités Citoyennes (SAC) de la Régie de quartiers de Liège est situé au cœur de nos logements sociaux dans le bas d'Angleur.

Il est chargé de l'intégration socioprofessionnelle des personnes en décrochage sociétal. Depuis de nombreuses années, le Logis Social de Liège met à disposition du SAC un ouvrier-compagnon chargé de l'encadrement et de la formation des stagiaires désireux de s'initier aux travaux de rénovation de logements.

En 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 2020, à cause de la crise sanitaire, l'asbl n'a pu former de stagiaire. L'ouvrier-compagnon a donc travaillé seul à la remise en état de 8 appartements du Logis Social de Liège en attendant la reprise de la formation. Il y a essentiellement réalisé des travaux de peinture, plafonnage, pose de vinyle et de fibre de verre.

5.2.4. La gestion des marchés publics

Le personnel de notre régie interne ne pouvant effectuer à lui seul l'ensemble des travaux d'entretien de notre patrimoine, nous avons conclu des accords-cadres pour chacun des corps de métier.

Ces marchés de sous-traitance sont passés avec l'appui de la Référente en Marchés Publics. Celle-ci est chargée de la réalisation de tous les cahiers spéciaux de charge et des mises en concurrence pour répondre aux besoins de la régie d'entretien. La partie technique est réalisée par le Responsable

Régie.

Le Secrétariat Régie et l'Assistant Régie assurent le suivi administratif (commandes, attestations, factures...) et le contrôle des entreprises adjudicataires (suivi sur chantier).

En plus de cette mission, la Référente encadre le Secrétariat chantier pour la préparation et le suivi des dossiers administratifs liés aux chantiers de rénovation et construction.

Elle réalise également les marchés pour répondre aux différents besoins de la société (informatique, RGPD, téléphonie...).

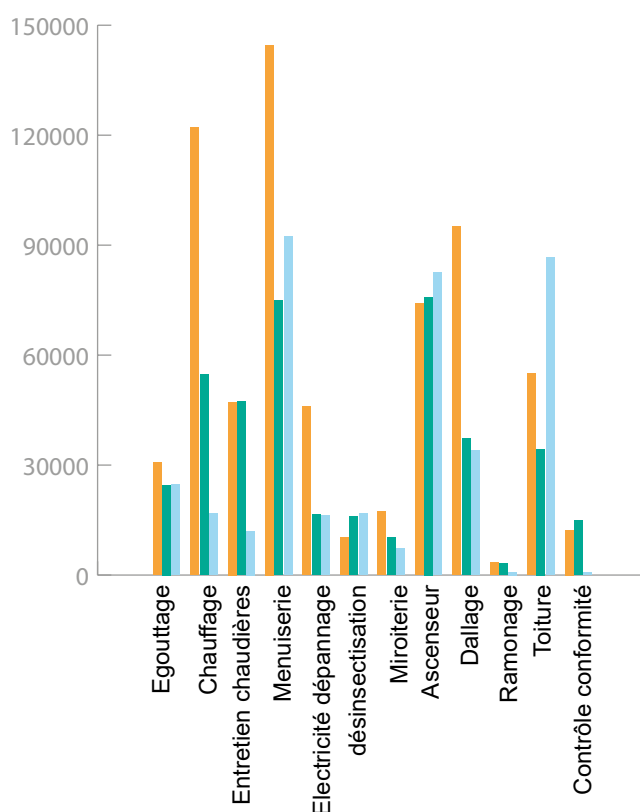
Elle est le trait d'union entre les 2 services récemment scindés.

5.3. LES MARCHÉS PASSÉS AVEC ENTREPRISES EXTÉRIEURES (RÉGIE EXTERNE)

Comme dit, le personnel de notre régie interne ne peut effectuer à lui seul l'ensemble des travaux d'entretien de notre patrimoine.

Ci-dessous, un tableau permet d'apprécier les dépenses liées aux marchés de sous-traitance de la Régie pour les 3 dernières années.

Corps de métier	2018	2019	2020
Egouttage	30 700€	24 583€	24 760€
Chauffage	122 097€	54 780€	16 766€
Entretien chaudières	47 200€	47 459€	12 010€
Menuiserie	144 600€	74 800€	92 252€
Electricité - dépannage	46 000€	16 498€	16 329€
Désinsectisation	10 258€	15 942€	16 875€
Miroiterie	17 400€	10 307€	7 171€
Ascenseur	74 102€	75 876€	82 536€
Dallage	95 100€	37 211€	33 951€
Ramonage	3 500€	3 244€	840€
Toiture	55 100€	34 395€	86 640€
Contrôle conformité	12 292€	14 795€	624€
TOTAUX	658 349€	409 890€	390 752€

Montant des dépenses par sous-traitant

5.3.1. Egouttage

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

5.3.2. Chauffage

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.

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

Afin de respecter les délais légaux, et pour assurer la sécurité des locataires, nous passons annuellement un marché pour l'entretien des appareils alimentés au gaz naturel à savoir les chaudières individuelles, les foyers et chauffe-eau. Nous sous-traitons également :

- ⋮ 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.

Le montant est nettement inférieur aux autres années car l'entrepreneur n'a pu assurer l'ensemble des entretiens sur l'année étant donné sa mise à l'arrêt durant le printemps. Le montant estimé de la commande 2020 était de 40.000 €.

5.3.4. Menuiserie

Une agrégation spécifique étant exigée pour les travaux de type RF (résistant au feu), le placement et le remplacement des portes RF sont sous-traités. Les travaux de menuiserie plus conséquents sont

également sous-traités en fonction de la charge de travail de notre menuisier : le remplacement de portes de garage, le remplacement complet de menuiseries extérieures, la sécurisation de portes d'entrée...

Le montant excédentaire par rapport à 2019 correspond au chantier de remplacement de châssis de la rue de Visé à Jupille.

5.3.5. Electricité

Nous avons fait appel à des prestataires externes pour effectuer des travaux plus importants ou spécifiques tels que :

- ⋮ placement de bandeaux magnétiques et/ou de systèmes d'ouverture par badge 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.

5.3.6. Désinsectisation

Nous sollicitons une entreprise pour réaliser la désinsectisation des logements et/ou parties communes.

Depuis de nombreuses années, à la demande des habitants, nous passons un marché pour la désinsectisation semestrielle de 7 immeubles, représentant 466 logements.

Ce prestataire intervient de manière ponctuelle dans d'autres immeubles.

5.3.7. Miroiterie

N'ayant pas de vitrier au sein de notre personnel, nous avons toujours sous-traité cette compétence.

Le montant annuel varie en fonction des demandes.

5.3.8. Ascenseurs

Le montant renseigné ci-avant comprend l'entretien de notre parc d'ascenseurs, ainsi que le montant du contrat «Omniium». En effet, pour le confort de nos locataires et dans un souci de prévention des pannes, nous avons opté pour un contrat de type «Omniium» et des visites de contrôle 4 fois par an.

Le montant est légèrement supérieur cette année car nous avons changé de prestataire en cours d'année. Le premier ne répondant plus aux exigences du cahier des charges, nous avons décidé de résilier le marché et de relancer une nouvelle procédure.

Le nouvel adjudicataire était légèrement plus cher pour un service, espérons-le, de meilleure qualité.

5.3.9. Dallage

Depuis 2014, nous sous-traitons la rénovation des terrasses et abords d'immeuble.

Bien que compétents, nos maçons n'ont pas le temps de réaliser des chantiers de telle ampleur, nous consacrons donc chaque année un budget à la rénovation des extérieurs de notre parc.

Cette année, nous avons fait réaliser trois terrasses, une devanture de garage, une entrée de parking et un trottoir.

5.3.10. 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. Le montant varie en fonction des commandes annuelles.

5.3.11. Toiture

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

5.3.12. Contrôle conformité

Le nombre de contrôles a nettement diminué cette année car le Service Patrimoine a entamé un chantier de mise en conformité de l'électricité.

6. LE LOCATIF



Nous accompagnons nos locataires depuis le dépôt de leur candidature 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.

Suite à la pandémie survenue début de l'année 2020 et les mesures gouvernementales qui s'en sont suivies, le Service Location a revu les conditions d'accueil physique de nos locataires et candidats locataires.

Afin de limiter l'engorgement de l'accueil et les contacts entre les visiteurs, il a été décidé que les demandes relatives à la modification de dossiers devraient être introduites uniquement par courrier, courriel ou télécopie.

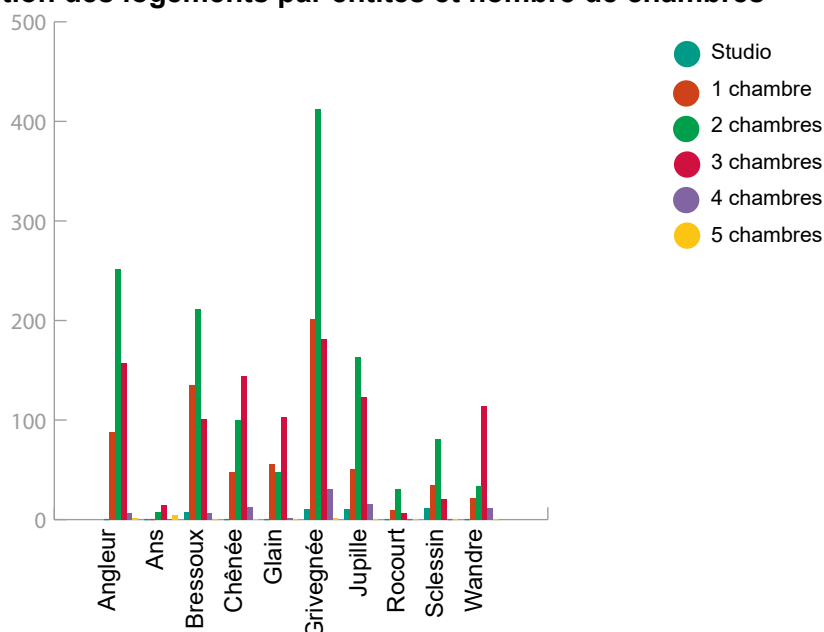
Cependant, en notre qualité de société d'utilité publique, nous avons tenu à maintenir les rendez-vous d'une part, pour les nouvelles inscriptions, et ce afin que les demandeurs se retrouvent, dans un délai raisonnable, sur les listes d'attributions et, d'autre part, pour les signatures des baux afin que les bénéficiaires puissent intégrer rapidement leur logement. Inutile de préciser que ces rendez-vous se sont toujours effectués en respectant les règles sanitaires imposées.

L'enquête des revenus effectuée afin de calculer le loyer de l'année 2021 a été particulière puisque nos guichets n'étaient pas accessibles. Afin de permettre aux locataires de mieux comprendre le type de documents à nous fournir, et en sus du courrier individualisé qui leur est envoyé chaque année, des capsules vidéos ont été réalisées et placées sur notre site internet. En les consultant, les locataires pouvaient visualiser les documents à nous fournir en fonction de leur situation (voir point 8.3 p.73).

PRÉAMBULE

Au 31 décembre 2020, le patrimoine immobilier de la société comprend 3.093 logements (747 maisons et 2.346 appartements) dont 48 logements à loyer d'équilibre (34 maisons et 14 appartements) et 4 appartements mis à disposition du CPAS de Liège. La société possède également 10 magasins, 9 locaux occupés par des ASBL, 2 locaux, 2 logements affectés aux concierges ainsi que 14 logements appartenant à la Ville de Liège et pris en gestion par le Logis Social de Liège pour un total général de 3.130 biens.

Répartition des logements par entités et nombre de chambres



L'âge moyen de notre patrimoine est de 54 ans.

A ce jour, la société détient 686 garages individuels ou collectifs, dont 666 proposés en location⁶.

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

	Angleur	Ans	Bressoux	Chénée	Glain	Grivegnée	Jupille	Rocourt	Sclessin	Wandre
Garages motos	23	-	-	-	-	26	-	-	-	-
Sont loués	48%					42%				
Garages voitures	3	-	69	36	33	284	69	18	38	67
Sont loués	100%		72%	97%	94%	48%	87%	56%	87%	83%

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 le taux d'occupation.

6.1. NOS CANDIDATS LOCATAIRES

Le nombre de candidats dont nous sommes «société de référence» est de 1.218 (1.285 au 31/12/2019).

Toutes sociétés de référence confondues, ce sont 5.913 candidats qui ont sollicité un logement dans l'une de nos localités.

6.1.1. Répartition des candidats-locataires suivant la proportionnalité du logement et la catégorie de revenus

Nbre Ch.	Précaire	Modeste	Moyen
1	1.649	577	16
2	1.255	281	19
3	1.010	116	8
4	550	62	4
5 et plus	210	10	4
Total	4.674	1.046	51

La différence entre le nombre de candidats provient du fait que, pour 142 dossiers, nous ne disposons pas d'éléments nous permettant de définir la catégorie.

6. Deux non louables, trois mis en vente et 15 situés au siège social et occupés par le personnel.

6.1.2. Répartition des candidats-locataires suivant la proportionnalité du logement et le choix de nos communes

	Angleur	Ans	Bressoux	Chénée	Glain	Grivegnée	Jupille	Rocourt	Sclessin	Wandre	Liège entité
1 chambre	244	53	230	311	67	478	143	203	22	74	748
2 chambres	185	59	140	257	61	355	123	196	18	42	410
3 chambres	91	37	77	165	29	230	88	133	10	26	330
4 chambres	42	9	46	71	13	115	44	45	2	17	213
5 chambres et +	11	3	10	18	4	30	11	23	1	5	95
Total	573	161	503	822	174	1218	409	600	53	164	1796

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, les candidats sont reçus 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.

6.1.3. Répartition des candidats-locataires dont nous sommes la société de référence suivant la catégorie de revenus

Les 1.218 candidatures actives au 31 décembre 2020 se répartissent comme suit au regard de la catégorie de revenus :

Catégorie 1 (anciennement précaire) : 966 candidats (79%)

Catégorie 2 (anciennement modeste) : 230 candidats (19%)

Catégorie 3 (anciennement moyne) : 22 candidats (2%)

21% de nos candidats à un logement sont actifs et bénéficient de revenus du travail.

6.1.4. Renouvellement de candidatures et radiation

Chaque année, les candidats-locataires ont l'obligation de renouveler leur candidature à un logement social. Ce renouvellement s'est clôturé le 15 février 2020.

Sur 1.085 dossiers :

- ⋮ 740 candidats (68%) ont envoyé les documents demandés et ont reçu un accusé de réception de confirmation le 9 mars 2020 (vs 728 en 2019).
- ⋮ 308 candidats n'ont pas donné suite et ont été radié (28%) (vs 348 en 2019).
- ⋮ 37 candidats n'ont pas reçu l'accusé de réception de candidature ou de lettre de radiation pour non confirmation puisqu'ils ont, soit accepté un logement, soit été radiés suite à un deuxième refus de logement.

Il est à noter que 19 demandes de renouvellement sont revenues avec la mention «ne reçoit pas/plus le courrier à l'adresse indiquée». Après consultation du registre national, 15 demandes de renouvellement ont pu être renvoyées à la nouvelle adresse (parmi ces 15 demandes, 4 ont renouvelé leur candidature) ; 41 candidats ont reçu, suite à la rentrée d'un dossier incomplet, un rappel téléphonique, 37 ont rentré les documents manquants et ont vu leur candidature renouvelée et 4 n'ont pas réagi et ont vu leur candidature radiée.

6.1.5. Attributions et mutations

En 2020, le Comité d'Attribution s'est réuni 12 fois.

Il a attribué 258 logements sociaux, dont 160 ont été acceptés, ce qui représente 62% d'attributions réelles ; il a aussi attribué 39 logements à loyer d'équilibre.

Les 258 logements sociaux précités ont été attribués selon la répartition suivante :

- ⋮ 161 attributions directes dont :
 - ☀ 103 - catégorie 1
 - ☀ 54 - catégorie 2
 - ☀ 4 - catégorie 3
- ⋮ 97 attributions par mutation
- ⋮ 10 attributions par dérogation, 5 pour urgence sociale et 5 pour cohésion sociale.

81 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, 26 candidats, désignés réservataires chez nous, ont bénéficié d'une désignation par une autre société. Enfin, en 2020, nous n'avons accordé aucune dérogation pour force majeure (article 23 du Code wallon).

Depuis plusieurs années, nous constatons systématiquement un important taux de refus suite aux attributions ; cette année, le taux enregistre cependant une légère baisse et s'établit à 56%, contre 63% en 2019.

	2016	2017	2018	2019	2020
Pourcentage de refus	52%	63%	62%	63%	56%

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.

6.1.6. Attribution des logements avec réserves et visites groupées

La problématique des refus a poussé notre société à accélérer le processus de location de logements.

Ainsi, le Comité d'Attribution désigne, pour la plupart des logements, 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 au 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 surtout à la mutation et in fine de diminuer l'inoccupation des logements louables.

Ainsi, en 2020, 677 désignations (titulaires et réserves) ont été effectuées.

- ⋮ 160 candidats ont accepté le logement proposé
- ⋮ 200 l'ont refusé
- ⋮ 210 candidats n'ont pu se positionner car le titulaire (ou la première réserve) a accepté le logement

S'ajoutent à ces chiffres, les 81 candidatures annulées pour les raisons précitées et les 26 candidats réservataires désignés ou radiés par une autre SLSP.

6.1.7. Statistiques des attributions

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

- ⋮ 33,33% de mutations (min.30%), dont 11 pour raison médicale ;
- ⋮ 58% d'attribution à des candidats de catégorie 1 (précaires) (min. 50%) ;
- ⋮ 35% d'attribution à des candidats de catégorie 2 (modestes) ;
- ⋮ 2% d'attribution à des candidats de catégorie 3 (moyens) ;
- ⋮ 3% d'urgence sociale (max. 10%) ;
- ⋮ 3% de cohésion sociale (max. 5%).

6.1.8. Candidats ayant signé un contrat de bail (hors mutation)

En 2020, ce sont 120 candidats locataires qui ont signé un contrat de bail avec notre société, dont 72 de catégorie 1, 42 de catégorie 2 et 6 de catégorie 3.

	2016	2017	2018	2019	2020
Nouveaux locataires	121	129	192	251	120
Mutations	52	78	65	61	55

On enregistre une nette diminution du nombre de nouveaux locataires. Celle-ci s'explique par le fait que, durant la pandémie, plusieurs Comités d'Attribution ont été annulés et que de nombreuses dates de sortie ont été postposées.

6.1.9. Recours contre nos décisions de radiations

Au cours de l'année 2020, 12 recours ont été introduits auprès de la Chambre des Recours instituée auprès de la SWL. 8 recours ont été déclarés «recevables et fondés», 2 «recevables mais non fondés» et 2 «sans objet».

Il est important de constater que ce nombre reste très faible par rapport au nombre de refus de logements enregistrés (200 vs 405 en 2019) et au nombre de radiations pour non-renouvellement de candidature (308 vs 354 en 2019).

6.2. NOS LOCATAIRES

Au 31 décembre 2020, 2.909 ménages bénéficient d'un logement au sein de notre société, ce qui représente 6.550 personnes hébergées, soit une moyenne de 2,25 habitants/logement loué.

Parmi ceux-ci, 1.053 ménages ont un membre de moins de 18 ans, 986 un de plus de 65 ans et 610 une personne reconnue handicapée.

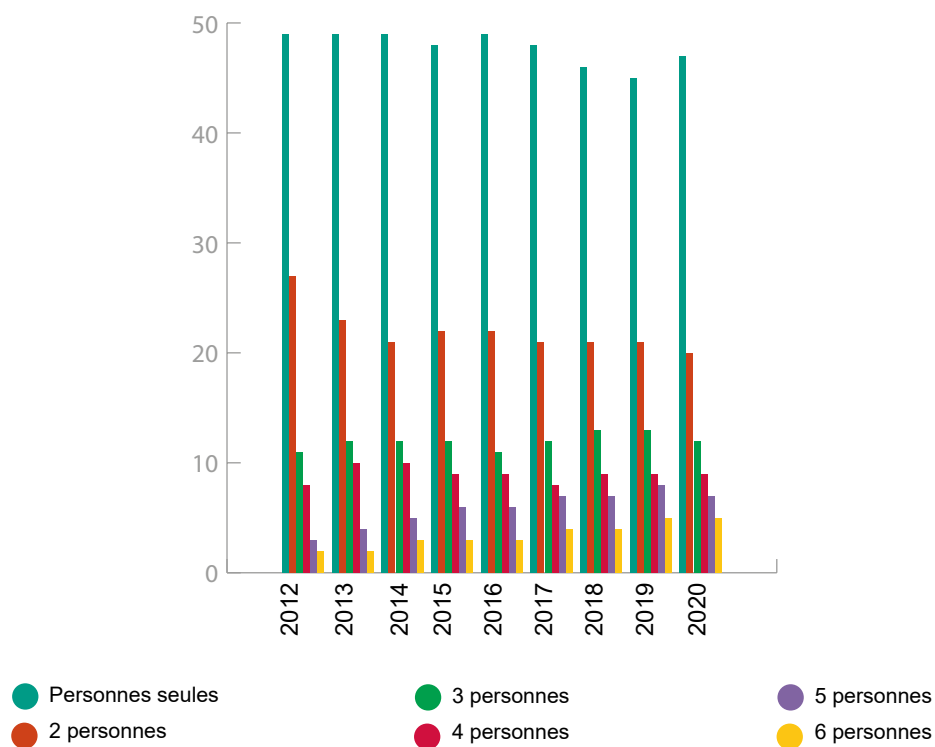
Cela représente 96% d'occupation de notre patrimoine ; les 4 % autres pourcents étant soit des logements louables qui sont remis dans le cycle de location (Comité d'Attribution) soit des logements non-louables qui nécessitent d'importants travaux de remise en état suite à l'occupation des précédents locataires.

Le loyer moyen au 31/12/2020 est de 273,69 €. L'âge moyen du chef de ménage est de 56 ans.

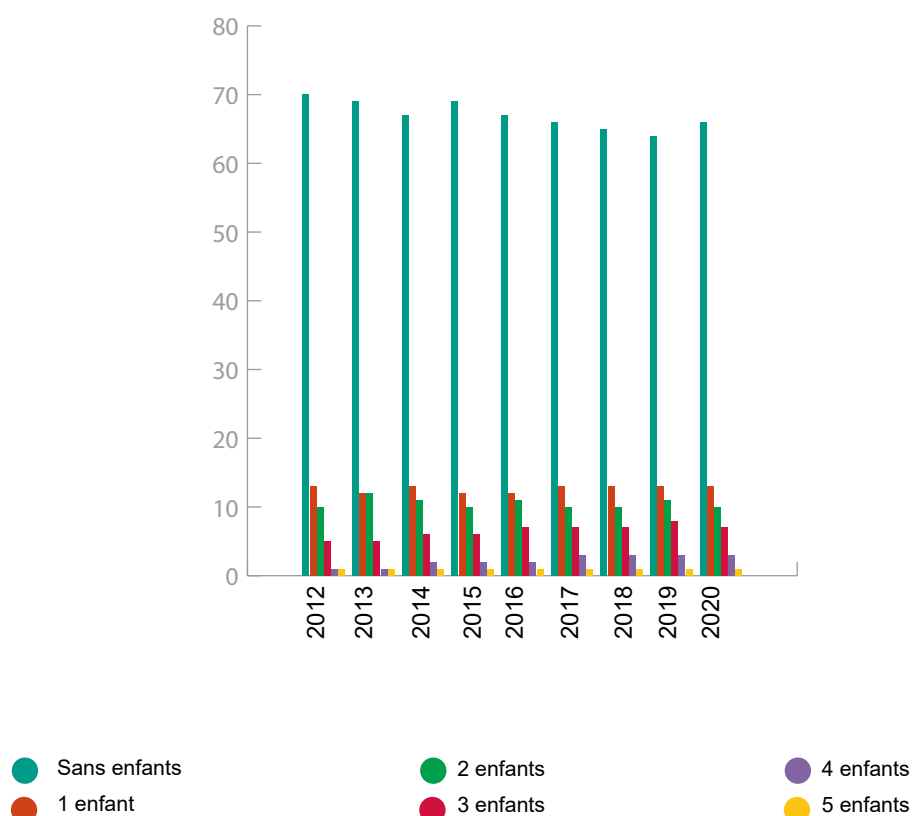
En 2020, on comptabilise 123 départs de locataires.

	2016	2017	2018	2019	2020
Départs	153	127	117	139	123

Composition des ménages locataires



Nombre d'enfants à charge par ménage



6.2.1. Répartition des locataires par catégorie de revenus

Catégorie		Isolés	Ménages	Total catégorie
Catégorie 1 (anciennement précaire)	Isolé : 14.500€	782	950	1.732
	Ménage : 19.900€			
	% sur ensemble	26,88%	32,66%	59,54%
Catégorie 2 (anciennement modeste)	Isolé : 29.100€	539	484	1.023
	Ménage : 36.400€			
	% sur ensemble	18,53%	16,64%	35,17%
Catégorie 3 (anciennement moyen)	Isolé : 45.100€	36	118	154
	Ménage : 54.500€			
	% sur ensemble	1,24%	4,06%	5,30%
TOTAL		1.357	1.552	2.909

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

Catégories socio-professionnelles	2016	2017	2018	2019	2020	%
Ouvriers	323	342	381	404	410	14%
Employés	141	148	160	168	166	6%
Indépendants	20	17	18	17	16	1%
Pensionnés ou pré-pensionnés	814	791	979	964	969	33%
Chômeurs	467	428	402	377	377	13%
Minimexés	275	285	291	323	327	11%
Handicapés	322	312	127	139	140	5%
Bénéficiaires d'assurance-maladie-invalidité	369	370	385	428	417	14%
Autres non mentionnés ci-avant	121	120	117	99	87	3%
TOTAL	2.852	2.813	2.860	2.919	2.909	100%

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

Types de revenus	2016	2017	2018	2019	2020	%
Un seul revenu professionnel	438	466	468	467	445	15,3%
Deux revenus professionnels	50	51	51	66	52	1,8%
+ de deux revenus professionnels	6	7	6	3	3	0,1%
Un seul revenu de remplacement	1.782	1.709	1.527	1.522	1.490	51,2%
Deux revenus de remplacement	258	250	213	208	256	8,8%
+ de deux revenus de remplacement	28	24	12	19	21	0,7%
Un revenu professionnel et un revenu de remplacement	116	119	139	147	160	5,5%
+ d'un revenu professionnel et + d'un revenu de remplacement	34	25	4	2	2	0,1%
Autres formes de revenus	143	162	440	485	480	16,5%
TOTAL	2.852	2.813	2.860	2.919	2.909	100%

6.2.4. Modification de loyers enregistrés sur base des revenus ou de la composition de ménage en 2020 :

Le Service Location a reçu 907 demandes de révision de loyer, parmi celles-ci 643 ont engendré une adaptation du montant du loyer et 305 ont fait l'objet d'un calcul de rétroactivité pour un montant en faveur de la société s'élevant à 27.941,05 €.

6.3. LE CONTENTIEUX

6.3.1. Procédure suivie

Nous mettons tout en oeuvre 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 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 agissons 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 diminution du nombre de lettres de rappel (2.256 en 2020, contre 2.405 en 2019) une diminution des mises en demeure (58 en 2020, contre 70 en 2019) ainsi qu'une diminution des plans d'apurement établis (82 en 2020, contre 114 en 2019). Il est important de souligner qu'au début de la période du confinement, aucun rappel écrit n'a été adressé aux locataires : des contacts téléphoniques personnalisés ont été entrepris en lieu et place.

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. 63).

6.3.2. Quelques chiffres-clefs

L'année 2020 a montré une diminution des créances loyers de locataires présents, une augmentation des créances des locataires partis et, au final, une légère augmentation des créances totales.

Le total de nos créances au 31 décembre 2020 s'élevait à 933.443 € (contre 930.709 € en 2019).

Le rapport entre l'arriéré des locataires présents et les loyers débités s'élève à 2,6% au 31 décembre 2020 (contre 3% au 31/12/2019). Nous avons terminé l'année avec un arriéré (locataires présents) de 307.950 €.

En 2020, 72 dossiers contentieux ont été ouverts ; 19 ont été clôturés et 53 sont donc toujours en cours.

Par contre, 63 dossiers ouverts les années précédentes ont été apurés au 31 décembre 2020.

Sur 37 requêtes en expulsion introduites par l'intermédiaire de notre avocat, 11 expulsions ont été fixées, 10 ont été réellement exécutées et 1 sortie amiable a été réalisée.

Durant la trêve hivernale, sur 5 dossiers transmis au CPAS, 2 guidances budgétaires ont été établies, évitant aux locataires concernés d'être expulsés entre le 1^{er} novembre 2019 et le 15 mars 2020.

Il convient également de préciser que, fin 2020, 16 dossiers ont été considérés comme créances «irrécupérables» pour un montant de 62.513,14 € (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 2020, un courrier informant les locataires des avantages de la domiciliation, ainsi qu'un document d'ouverture. Ainsi, 54 nouvelles demandes de domiciliation ont été enregistrées en décembre 2020 ce qui porte le montant total à 804. Cette augmentation de domiciliations porte la proportion de locataires domiciliés à 28%, ces domiciliations étant faites en direct par le Logis Social de Liège depuis le changement des réglementations bancaires.

6.3.3. 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 + accords avec le 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.

6.3.4. Locataires présents

	2018	2019	2020	% de la recette totale	
				2019	2020
Contentieux (209 dossiers en 2020)	329.208€	280.589€	232.743€	3%	2%
Arriéré total	406.415€	349.788€	307.950€	3%	2,6%
Contentieux total/Arriéré total	81%	80%	76%		
Evolution contentieux	-26%	-15%	-17%		
Evolution de la créance totale	-8%	-14%	-12%		
Loyers à percevoir	10.690.764€	11.065.455€	11.602.762€		

6.3.5. Locataires partis

	2018	2019	2020	% de la recette totale	
				2019	2020
Contentieux (157 dossiers en 2020)	419.396€	474.627€	507.039€	4%	4%
Arriéré total	588.778€	580.921€	625.493€	5%	5%
Contentieux total/Arriéré total	71%	82%	81%		
Evolution contentieux	+20%	+13%	+7,6%		
Evolution de la créance totale	+8%	-1%	+7%		
Loyers à percevoir	10.690.764€	11.065.455€	11.602.792€		

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'actions 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.

7. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



7.1. LES PERMANENCES SOCIALES ET LES VISITES À DOMICILE

Depuis 2020, notre service social est composé d'une Assistante Sociale à temps plein qui remplit également le rôle de Référent Social Individuel.

Suite à la crise sanitaire et aux mesures restreignant les contacts, elle s'est rendue beaucoup plus disponible par téléphone et par e-mail, et ce afin de limiter au maximum les rendez-vous en présentiel, tant au domicile des locataires qu'à la société.

De janvier à mi-mars 2020, lors des permanences sociales organisées pour nos locataires le mardi après-midi, notre assistante sociale a reçu 45 personnes pour :

- ⋮ des problèmes financiers ;
- ⋮ 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.

De plus, elle a pris contact avec les 132 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 des charges.

7.2. LES RÉFÉRENTS SOCIAUX : INDIVIDUEL ET COLLECTIF

Depuis la création des postes de référents sociaux, les fonctions n'ont fait qu'évoluer surtout au niveau collectif. Les actions entreprises se sont diversifiées et la recherche de partenariats s'est intensifiée.

Depuis 3 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 ; cependant cette année, le travail de mise en réseau n'a pu que partiellement se poursuivre suite aux mesures sanitaires.

7.2.1. Partenariats

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 permettent un travail sur les axes visés dans le décret de 2014, à savoir la pédagogie de l'habiter, la lutte contre les impayés et l'aide au relogement, il s'agit de :

- ⋮ l'ASBL Liège Energie (collaboration établie jusqu'au 14/06/2021) ;
- ⋮ le 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 ainsi qu'en 2020, d'accroître et de diversifier nos partenariats. Nous avons ainsi sollicité une trentaine d'organismes mais force est de constater que l'évolution n'est que peu favorable. En effet, les structures liégeoises venant en aide aux personnes n'ont pas beaucoup de moyens d'actions vu la saturation du secteur.

Le Référent Social Collectif a également été en recherche de partenaires pour le prochain plan de rénovation 2020-2024 et nous avons pu développer des partenariats rémunérés afin de réaliser des

ateliers de sensibilisation auprès des locataires qui vont être concernés par ces chantiers et dont le logement va subir de lourdes rénovations. Suite aux rencontres avec nos divers partenaires, nous avons communiqué auprès de notre CCLP et entrepris avec eux une démarche plus participative pour les prochains plans de rénovation. De plus, afin d'accroître la relation, établie avec le Référent Social Collectif, celle-ci se chargera du secrétariat du CCLP à partir de 2021.

7.2.2. Accueil des locataires

Si le Référent Social Collectif a poursuivi la mise en oeuvre des séances d'accueil collectives durant le premier trimestre de l'année, celles-ci ont cependant dû être suspendues dès le second trimestre en raison des mesures gouvernementales liées à la crise sanitaire. (voir point 8.8 page 75).

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 2020, notre référent n'a pas pu aller à la rencontre des nouveaux occupants suite aux mesures sanitaires.

7.2.3. Projet «don de mobilier»

La société avait instauré une procédure de dons de mobilier aux locataires en 2019, malheureusement compte tenu de la situation vécue en 2020, il ne nous a pas été possible de mener à bien la démarche cette année.

7.2.4. Projet «à la rencontre de nos aînés»

En 2020, le Référent Social Collectif avait aussi pour un projet d'aller à la rencontre des seniors. En effet, souvent nous ne possédons aucune information sur ces personnes qui sont, pour la plupart, isolées. Des visites domiciliaires étaient programmées afin d'identifier les personnes nécessitant une aide de soins, d'entretien... Vu le contexte de la crise sanitaire et les personnes âgées faisant partie du groupe à risque, notre référente sociale n'a pas pu rendre visite aux seniors pour compléter la fiche signalétique personnalisée reprenant les contacts éventuels d'une famille, d'une assistante sociale ou d'une aide familiale.... Cependant, afin de palier la solitude et le manque d'aide que certains seniors ont vécu pendant cette crise sanitaire, nos deux référentes sociales ont pris contact individuellement avec 486 aînés âgés de plus de 75 ans. Elles les ont écoutés et, si la plupart étaient relativement bien entourés, elles ont pu trouver diverses solutions d'aide pour d'autres notamment pour les aider à faire leurs courses (cf. partenariat avec les services de la Ville de Liège). Ces échanges ont permis de tisser du lien avec des personnes parfois isolées.

Dans un même objectif d'aide aux seniors, notre référente sociale a pris contact avec ceux qui n'avaient pas rentré tous les documents nécessaires au calcul des loyers et permettant ainsi de régulariser leur situation.

7.2.5. Projet «vers un décompte des charges au plus juste»

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 au risque de devoir 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, à des analyses spécifiques et a pris contact avec les personnes où la situation le nécessitait. Cela représente une analyse de 578 cas.

7.3. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIÈRE DE CHANTIER

Cette année, la démarche a été beaucoup plus projetée avec la mise en place du Programme d'Investissement Impulsion Logement (Axe 2), du plan de rénovation 2021-2024 ainsi que du plan de sécurisation et d'embellissement. La collaboration entre le Service Patrimoine et le Référent Social Collectif a repris plus activement. Beaucoup de projets sont en cours d'élaboration et elle participe à la mise en place de ceux-ci en y apportant un regard axé sur le mieux vivre des locataires.

Elle restera plus que jamais disponible pour les locataires afin de répondre à leurs questions sur l'utilisation du logement, sur les futurs travaux...

7.4. L'ACCOMPAGNEMENT TECHNICO-SOCIAL

Créée en 2018 afin de permettre au Référent Social Individuel de consacrer l'entièreté de son temps au bénéfice de nos locataires, 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. Elle assure entre autres :

- ∴ l'accompagnement lors des visites groupées des logements attribués : en 2020, malgré la crise, le service a effectué 302 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 :
 - ✱ surveiller et faire respecter la propreté des espaces collectifs (communs) par des visites régulières. Une nouvelle procédure visant à assurer le bon suivi des communs a été élaborée fin 2019. 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 est rédigé en demandant le nettoyage de ceux-ci. De nouvelles visites ont lieu, et en fonction de l'évolution de la situation, des mesures complémentaires sont prises.
 - ✱ faire respecter la propreté 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)
 - ✱ assurer le suivi administratif des visites de l'inspecteur (rapports de visite, courriers de rappel aux locataires...).

Depuis peu, elle coordonne également le nettoyage des logements vides et assure le rôle de personne relai entre les techniciennes de surface et leur responsable. Elle lui fait notamment remonter les constats sur terrain de celles-ci.

Enfin, l'Assistante Technico-Sociale prépare (ordre du jour, convocation...) les réunions du Comité Consultatif des Locataires et Propriétaires (CCLP), y participe et assure le suivi des points qui y sont abordés.

7.5. L'INSPECTION

Notre Inspecteur a en charge le contrôle des logements et le respect par les locataires du Règlement d'Ordre Intérieur. Il veille notamment à la propreté et la sécurité des espaces communs avec l'aide de notre accompagnatrice technico-sociale. Il s'assure du bon entretien de nos jardins et de la taille règlementaire des haies et contrôle aussi l'état d'entretien des jardins collectifs pour lesquels nous avons donné notre autorisation. C'est également lui qui donne son accord pour la possession d'animaux, la pose de paraboles, barrières, la construction de pergolas/vérandas/abris de jardin. Dans ce cadre, pour l'année 2020, une soixantaine de locataires ont reçu un courrier de mise en demeure afin de se mettre en conformité avec notre ROI.

Attaché au Service «Communication», son rôle et la façon d'appréhender ses missions 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, qui rencontrent des problèmes de voisinage.

Interlocuteur de nos locataires au quotidien, il participe activement aux réunions du Comité Consultatif des Locataires et 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 Régie, il fait d'ailleurs régulièrement appel à l'équipe «environnement» pour le déblaiement des logements après la sortie des locataires ou après expulsion.

Depuis 2019, en plus des inspections ponctuelles habituelles ciblées, une permanence téléphonique a été mise en place et permet dorénavant au public d'entrer plus facilement en contact avec 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 avec les différents commissaires et leurs équipes. C'est comme cela notamment que, même si ce n'est pas sa mission première, notre inspecteur tente également d'aplanir les difficultés relationnelles entre voisins.

La volonté est de poursuivre le suivi de la nouvelle procédure de gestion des mutations mise en place milieu 2019. Les rapports issus des visites dans le cadre des demandes de mutation 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.

Si les visites effectuées dans le cadre d'une demande de mutation ont été suspendues à cause de la crise sanitaire, notre Inspecteur a tout de même réalisé 540 contrôles pour non-respect du ROI ou pour la vérification du bon entretien du logement. Il a également rendu visite à nos locataires «abonnés» au loyer sanction (32) afin de leur rappeler leur obligation de rentrer chaque année leurs documents de déclaration de revenus. Il a aussi vérifié certaines consommations inhabituelles d'eau directement avec les locataires concernés (+/-20).

Enfin, dans un souci de solidarité inter-service, et pour pallier l'absence de l'agent état des lieux, il a réalisé des visites d'états des lieux de sortie de début juin à fin octobre.

En 2021, il prévoit de mettre l'accent sur la traque des fraudeurs de toutes sortes en réfléchissant à de nouveaux moyens d'actions.

8. LA COMMUNICATION ET LES RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES



8.1. LES TECHNICIENNES DE SURFACE

La situation sanitaire que nous vivons depuis mars 2020 a mis en exergue l'importance du rôle de nos techniciennes et la nécessité que nos immeubles soient entretenus et désinfectés de manière régulière, et ce, afin de diminuer les risques de propagation de l'épidémie.

Notre équipe de techniciennes (12 postes) qui assure l'entretien des espaces communs (paliers, couloirs, hall d'entrée, caves communes) et des escaliers dans certains immeubles à appartements, ainsi que le siège social de la société, a plus spécifiquement été sensibilisée à l'importance de la désinfection des poignées de portes, des rampes d'escaliers, boutons des ascenseurs...

Suite à certains comportements, des affiches de sensibilisation au respect de leur travail ont dû être apposées dans les communs d'immeubles pour rappeler les gestes barrières aux locataires et les inviter à ne pas laisser traîner mouchoirs ou masques usagés.

Entretenir des espaces communs, en étant directement au contact des habitants de nos immeubles, n'était pas une chose aisée pour nos techniciennes, mais la majorité d'entre elles sont restées fidèles au poste, conscientes de l'importance de leur rôle. Nous avons toutefois permis à celles qui le souhaitaient de débiter leur journée de travail une heure plus tôt (à 7h), et ce, afin d'être le moins possible au contact des habitants.



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

Les frais liés à leurs prestations sont comptabilisés dans les charges.

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

C'est dans ce cadre que l'assistante technico-sociale, en charge du contrôle de la propreté des espaces communs de nos immeubles, assure désormais le rôle de personne relai entre nos techniciennes et notre société.

8.2. LE SITE INTERNET

Nous l'annonçons déjà l'année dernière, un projet de nouveau site web plus ergonomique, plus complet et plus interactif était en cours d'élaboration. Entièrement produit en interne par notre Assistante en communication, ce projet s'est enfin concrétisé avec la mise en ligne du nouveau site www.logissocialdeliege.be le 3 mars 2020.

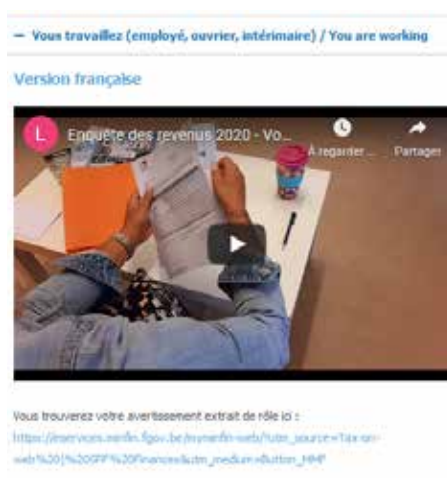
Parmi les nouveautés : des rubriques plus détaillées sur les démarches pour introduire une demande de logement, les premières démarches à effectuer quand on devient locataire, un rappel des obligations des locataires, des conseils pratiques, une rubrique FAQ, des cartes plus interactives de localisation de notre patrimoine, des actualités mises à jour de manière régulière...

Indicateur(s) (quantitatif/qualitatif)	Résultat(s)
Nombre de sessions	22.102
Nombre d'utilisateurs	12.505
Nombre de sessions par utilisateur	1,77
Nombre de pages/session	2,72
Nombre de pages vues	60.089

8.3. LES CAPSULES VIDÉOS

Chaque année, nous constatons que l'enquête des revenus génère un afflux massif de visiteurs à l'accueil sur une période restreinte et que certains locataires reviennent même à plusieurs reprises car ils se présentent avec les mauvais documents ou avec des dossiers incomplets, et ce, malgré une refonte et une personnalisation du courrier qui leur est adressé. Cela résulte certainement d'un manque de compréhension du langage administratif ou de la langue française.

Dans le contexte de la crise sanitaire, nous ne pouvions pas nous permettre de recevoir un tel afflux de visiteurs. C'est pourquoi, à l'heure du numérique, nous avons pensé qu'il serait utile de réaliser de courtes capsules vidéos (+/- 1min) montrant visuellement des exemples des documents à nous transmettre, auprès de quelle administration se les procurer tout en leur précisant les différents moyens possibles pour nous faire parvenir leurs dossiers.



Il faut savoir que les documents réclamés sont différents selon les situations familiales ou professionnelles. Les capsules vidéos ont dès lors été personnalisées en fonction des différentes situations pouvant se présenter : chômage, mutuelle, C.P.A.S., sans revenus, pension de retraite ou de survie, rente alimentaire, étudiant, pension SPF handicap, travail (employé, ouvrier ou intérimaire), indépendant, 1/2 temps médical, interruption de carrière ONEM, enfants en visite de plus de 18 ans, assurance travail et prépension.

Notre public étant assez hétéroclite, nous avons réalisé ces capsules en français et en anglais pour maximiser la compréhension. Les liens de ces vidéos ont été postés sur notre nouveau site et une invitation à les consulter a été jointe au courrier de l'enquête. Cette année, nous n'avons touché que 6 % (156 vues de nos vidéos en français et 31 vues de celles en anglais), mais la démarche est nouvelle et espérons qu'elle portera ses fruits dans les années à venir.

8.4. LE GUIDE DU LOCATAIRE GUIDE ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE

Le projet de refonte du livret du locataire que nous éditons depuis plusieurs années a enfin abouti et notre nouveau guide du locataire a été édité et distribué à l'ensemble de nos locataires début 2020. Un exemplaire est également remis à nos nouveaux locataires lors de la signature du bail.

Le but de cet ouvrage, issu d'une collaboration interservices, est de permettre à nos bénéficiaires de trouver les réponses aux questions les plus couramment posées par nos locataires durant tout leur parcours au sein de notre société allant de la signature de leur bail au renouveau en passant par les interventions à leur charge ou à charge de notre société.



8.5. LE TRIMESTRIEL : AU COEUR 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 chaque trimestre 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 2020, nous avons réalisé 4 bulletins trimestriels consacrés respectivement aux entités d'Angleur, Bressoux haut, Grivegnée haut et Glain/Rocourt.



8.6. L'ENCODAGE DU COURRIER ENTRANT

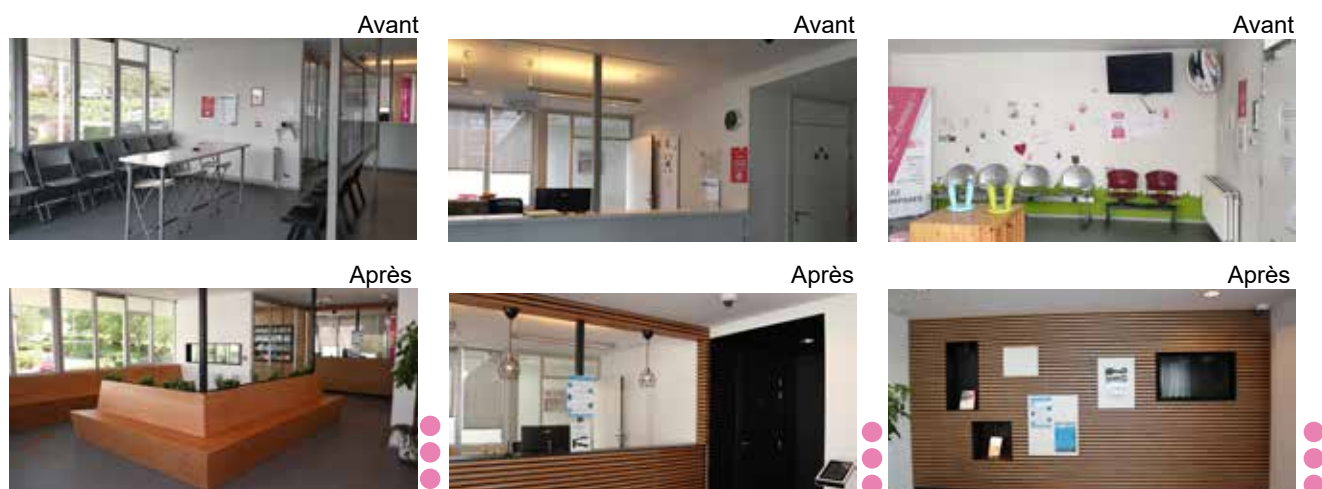
Chaque jour, nous recevons énormément de courrier postal (factures des fournisseurs, courriers des locataires, demandes de réparations...). Depuis de nombreuses années, ces courriers sont scannés et encodés dans notre ERP pour en faciliter le traitement et le suivi. En juillet 2020, la démarche de dématérialisation a franchi un nouveau cap puisque le Service Finances a choisi de travailler avec une plateforme numérique de validation des factures. Désormais, il est demandé aux fournisseurs de nous adresser leurs factures par e-mail et non plus par courrier postal. Si, à l'heure actuelle, nous ne recevons pas encore l'ensemble des factures par e-mail, cela a quand même considérablement diminué le volume de courriers encodés puisqu'on est passé de 13.148 courriers entrants en 2019 à 8.267 en 2020.

Ce chiffre ne comprend pas les courriers reçus dans le cadre de l'enquête des revenus et du renouvellement de candidatures qui représentent à eux seuls +/- 4.000 courriers et e-mails entrants.

8.7. LA SALLE D'ACCUEIL DU SIÈGE SOCIAL

Le projet de réaménagement de la salle d'accueil de notre siège social a été initié en 2019 avec l'établissement des plans en interne par l'un de nos conducteurs chantier et les appels d'offre pour l'élaboration des travaux.

Le but du projet était d'exploiter au mieux l'espace disponible pour maximiser et uniformiser les places assises, ce qui n'était pas du tout le cas avec l'ancienne configuration. En effet, au départ aménagé uniquement avec quelques banquettes métalliques de 2 places, nous avons dû, au fur et à mesure, ajouter des chaises en plastique d'appoint mais dépareillées pour répondre au besoin en sièges au vu de l'affluence que nous rencontrons à certaines périodes de l'année.



L'auteur de projet a donc imaginé des aménagements dans des matériaux durables tels que le Baubuche, un lamibois en hêtre régional. Ce matériaux, chaleureux et écologique, a donc servi à habiller certains murs ainsi qu'à construire des banquettes plutôt que de simples chaises permettant ainsi de doubler le nombre de places assises, passant de 20 à +/- 40 places.

Les emplacements pour les affichages ont également été repensés pour une meilleure visibilité par tous et avec un prolongement via des présentoirs dans le SAS d'entrée.

Une des anciennes parois a été percée pour placer une vitre horizontale dans le but de permettre aux agents d'accueil d'avoir une visibilité accrue sur la salle d'attente.

Le comptoir de l'accueil a quant à lui aussi fait l'objet d'un habillage afin d'obtenir un ensemble uniforme, design et zen à la fois.

Notre siège social étant fermé au public pendant le confinement, nous avons profité de cette période pour lancer les travaux et ainsi gêner le moins possible les usagers.

8.8. 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 coeur 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 2020, nous n'avons pu organiser qu'une seule séance avant la crise sanitaire. Le taux de présence de celle-ci s'élève à 27%. 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.

Malheureusement, les séances d'accueil n'ont pu se maintenir après le premier trimestre 2020 compte tenu des mesures gouvernementales liées à la pandémie.

8.9. 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 des informations souvent obsolètes (ancien logo, signatures d'anciens Présidents ou Directeur-Gérants, montants en francs belges...), de signifier 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 2019 et la commande pour 238 panneaux imprimés a été passée début 2020. Notre équipe de peintre les a placés pendant le 1^{er} confinement et, par la même occasion, en a profité pour rafraîchir les communs de certains de nos immeubles.



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

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.

Au cours de cette année, le C.C.L.P. et le Logis Social de Liège n'ont pu tenir que 2 réunions de concertation en présentiel.

L'échange concernant le processus d'approbation du décompte des charges 2019 s'est fait essentiellement par voie électronique, les membres ayant été invités à poser leurs questions par e-mail et à venir consulter le cas échéant les factures à notre siège social dans une salle mise à leur disposition en toute sécurité. Celui-ci a été approuvé par retour d'e-mail en date du 18 juin 2020.

8.11. LE PARTENARIAT AVEC LA FONDATION DES BRÛLÉS

L'année 2019 s'était terminée sur un bilan un peu mitigé concernant nos séances de sensibilisation aux risques incendie faute de participants, nous avons imaginé une nouvelle forme pour celles-ci mais la crise sanitaire et les mesures y liées ne nous ont pas permis de mener ce projet à bien.

8.12. LE PARTENARIAT AVEC L'ASBL LIÈGE ÉNERGIE

Vu la conjoncture actuelle, l'ASBL Liège Energie n'a pas pu réaliser de visites de nos logements en 2020, mais notre partenariat se poursuit avec déjà des projets en vue pour l'accompagnement lors de notre prochain plan de rénovation.

8.13. LES ARTICLES DE PRESSE

Ces 2 dernières années, le Service Communication a développé une nouvelle dynamique de communication externe, et ce, afin de montrer une image «positive» de notre société, et du secteur en général.

Ainsi, en janvier 2020, nous avons adressé à une base de données de presse régionale et nationale un communiqué sur nos réalisations de l'année 2019, ce qui nous a valu quelques articles dans des quotidiens locaux et une brève au journal de l'une ou l'autre radio.

Fin avril 2020, sur les conseils de la SWL, un journaliste nous a contacté pour nous interviewer sur la manière dont nous, en tant que société de logement de service public, faisons face à la crise. Un très bel article a été publié mettant en lumière notre projet «à la rencontre de nos aînés» (voir page 67).

Comment le logement public fait face à la crise



9. LES RESSOURCES HUMAINES



9.1. INTRODUCTION

Le Service des Ressources Humaines a en charge, d'une part, la gestion administrative et pécuniaire du personnel et, d'autre part, les processus de recrutement, de formation, d'évaluation, ... ; son Responsable participe par ailleurs activement à la concertation sociale.

Durant l'année 2020, la crise sanitaire nous a amenés à revoir le mode de fonctionnement de chaque service et, en termes de gestion des ressources humaines, nous avons été confrontés à de nouveaux défis :

- ⋮ se documenter et mettre en application les règles relatives au chômage temporaire et au congé parental COVID-19 ; identifier les impacts en terme de rémunération ;
- ⋮ communiquer de façon permanente et proactive, écouter, sensibiliser, rassurer les collaborateurs ;
- ⋮ assurer le bien-être de nos travailleurs tout en maintenant un juste équilibre afin de poursuivre nos missions vis-à-vis de nos locataires ;
- ⋮ gérer un quotidien très fluctuant : travailleurs malades, travailleurs en quarantaine, bloqués à l'étranger, de retours de voyage en zone rouge, ... ; travailleurs qui ne souhaitent plus venir travailler, qui ont un proche malade ;
- ⋮ mettre en place du jour au lendemain un télétravail conjoncturel ;
- ⋮ réagir sans délai à l'évolution de la situation sanitaire et aux décisions gouvernementales ;
- ⋮ veiller à un traitement juste et équitable de chacun.

9.2. 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	52	30	74,8
Par type de contrat de travail			
Contrat à durée indéterminée	51	29	73,2
Contrat à durée déterminée	1	1	1,6
Par sexe et niveau d'études			
Hommes	32	4	35,2
⋮ de niveau primaire	10	1	10,8
⋮ de niveau secondaire	17	3	19,4
⋮ de niveau supérieur non universitaire	4	0	4
⋮ de niveau universitaire	1	0	1
Femmes	20	26	39,6
⋮ de niveau primaire	1	8	6,4
⋮ de niveau secondaire	6	10	13,7
⋮ de niveau supérieur non universitaire	11	6	15,8
⋮ de niveau universitaire	2	2	3,7

Par catégorie professionnelle			
Personnel de direction	1		1,0
Employés	26	13	36,7
Ouvriers	24	17	36,1
Autres	1		1

9.3. COMPOSITION DU PERSONNEL AU 31 DÉCEMBRE 2020⁷

Services	Employés	Ouvriers	Techniciens de surface	TOTAL	T o t a l équivalents temps plein
Direction	2			2	1,75
G.R.H.	2			2	2
Location	9			9	8,65
Finance	3			3	3
Technique	16	23		39	37,49
Communication & Qualité	7		12	19	15,25
Total	39	23	12	74	68,14

9.4. RÉSUMÉ DES MOUVEMENTS DU PERSONNEL DURANT L'ANNÉE 2020

9.4.1. Engagements

- ⋮ 1 employé au service «Régie» (CDD)
- ⋮ 1 employé au service du personnel (CDR)
- ⋮ 1 employé au service «Régie» (CDR)
- ⋮ 1 ouvrier plombier (CDI)
- ⋮ 1 ouvrier plombier (CDR)
- ⋮ 1 ouvrier polyvalent (CDI)
- ⋮ 1 ouvrier polyvalent (CDD)
- ⋮ 1 technicienne de surface (CDI)

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

2 stagiaires sous contrat IFAPME (1 employé et 1 ouvrier)

9.4.2. Départs en pension

- ⋮ 1 employé
- ⋮ 2 ouvriers

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

9.4.3. Fin de contrat

∴ 2 techniciens de surface, 1 préposé (démission) et 2 employés

9.5. STATISTIQUES

	Employés	Ouvriers
Recrutements	3	5
∴ CDI	0	3
∴ CDD	1	1
∴ Contrats de remplacement	2	1
Articles 60	1	3
Réserve de recrutement	2	3
Etudiants	0	12
Demandes de stage	10	0
Pensionnés	1	2
Congés parentaux	2	1
Crédits-temps	3	0
Réduction volontaire du temps de travail	0	1
Candidatures spontanées	36	44
Accidents de travail	0	6
Congés parentaux COVID-19	4	1
Stagiaires IFAPME	1	1

9.5.1. Procédure de recrutement

- ∴ Assistant GRH (CDI) : 72 candidatures
- ∴ Responsable Service Patrimoine (CDI) : 24 candidatures
- ∴ Ouvrier plombier (CDI) : 12 candidatures
- ∴ Brigadier régie - appel interne : 3 candidatures
- ∴ Ouvrier technicien de surface (CDI) : 412 candidatures
- ∴ Ouvrier technicien de surface (CDD) : 12 candidatures

9.5.2. Formations

Afin de constamment améliorer les compétences tant techniques qu'humaines de nos collaborateurs, 114 heures de formation ont été planifiées malgré le COVID-19.

Au total, 12 formations ont été dispensées sur l'année 2020.

9.6. LES ORGANES DE CONCERTATION

Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT)

Suite à la situation épidémiologique préoccupante, de nombreuses mesures ont été prises au sein de l'entreprise dans le cadre de la gestion des risques.

Dès le 27 février 2020, la Direction et la Conseillère en prévention interne ont entamé une campagne

de communication afin de ne pas laisser s'installer un vent de panique et essayer de limiter la propagation du virus.

En plus de cette communication, de nombreuses actions ont été menées :

- ⋮ achat et distribution de gels hydroalcooliques et de masques ;
- ⋮ aménagement des salles de réunion et du réfectoire afin de limiter le nombre de places disponibles et permettant le respect de la distanciation sociale ;
- ⋮ interdiction de l'accès aux douches ;
- ⋮ réalisation d'affiches concernant les mesures d'hygiène et des règles à respecter ;
- ⋮ placement d'affiches expliquant les mesures mises en place par le Logis Social de Liège dans tous les communs d'immeuble ;
- ⋮ mise en place du télétravail pour les agents administratifs et proposition de chômage temporaire pour les agents de terrain ;
- ⋮ adaptation du mode de fonctionnement de l'accueil des «externes» afin de limiter les contacts. Les visites ne sont autorisées que sur rendez-vous ;
- ⋮ organisation du travail en fonction des missions des agents afin de limiter les contacts ;
- ⋮ placement de désinfectants sur toutes les tables ;
- ⋮ ...

En plus des opérations spécifiques à la pandémie, certaines actions ont pu être menées :

- ⋮ fourniture de nouvelles tenues de travail aux ouvriers et aux techniciennes de surface ;
- ⋮ rencontre avec un représentant de l'AVIQ afin de développer une sensibilisation à la sécurité, répondre aux questions d'ergonomie et informer les travailleurs des solutions existantes après accidents ou maladie (à titre privé ou personnel) ;
- ⋮ mise en place d'un registre des visiteurs ;
- ⋮ mise en place d'une procédure en cas d'acte de violence.

10. LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION



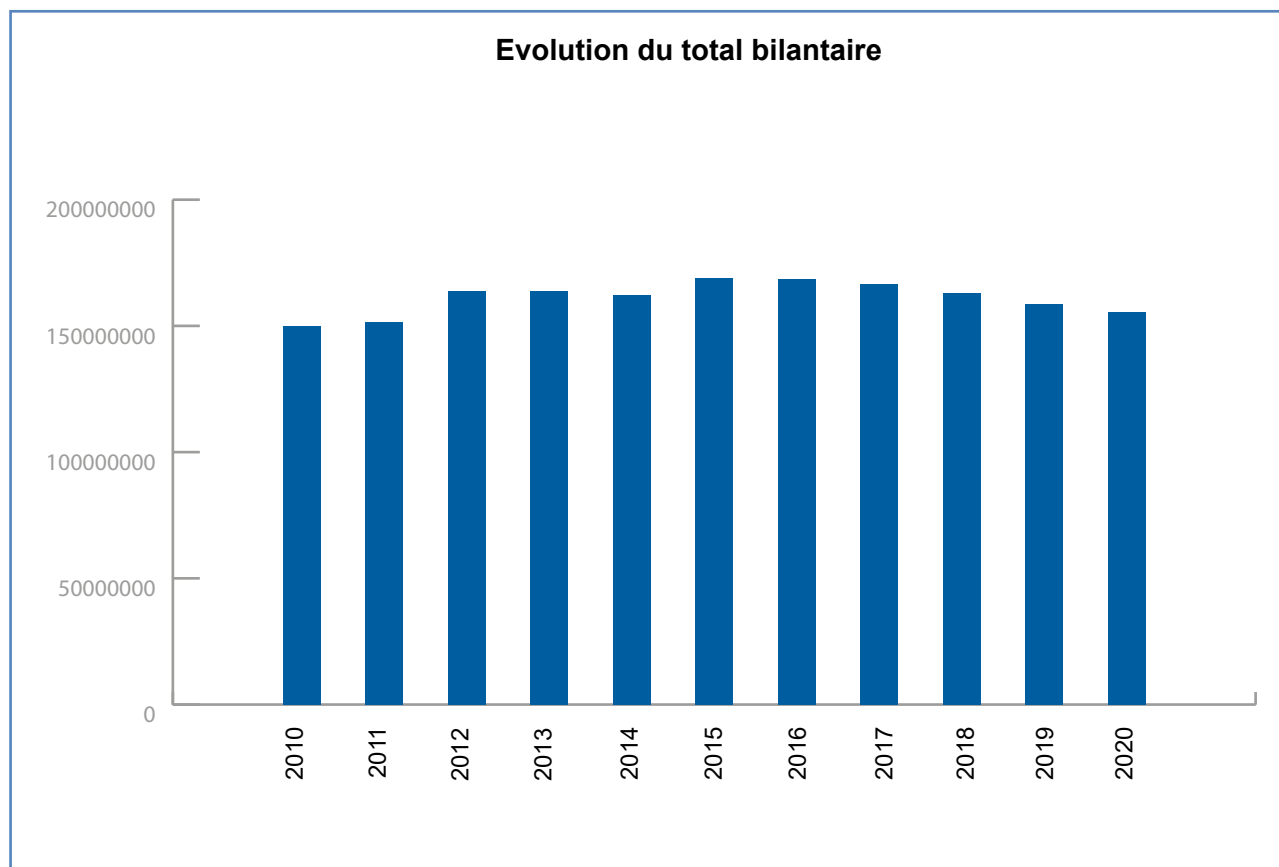
Le rapport annuel de gestion est établi conformément à l'article 3:6 § 1er du Code des Sociétés et des associations, il comporte :

- 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.

10.1. LES COMMENTAIRES SUR LES COMPTES ANNUELS

10.1.1. Le bilan

Au 31 décembre 2020, le total du bilan s'élève à 155.239.075 € contre 158.574.057 € fin 2019, soit une diminution de 3.334.982 €.



1. Evolution de l'actif

A l'actif, on relève les variations suivantes :

Actif	Exercice 2019	Exercice 2020	Variation	% VAR.
Actifs immobilisés	109.634.239 €	106.461.377 €	-3.172.862 €	-2,9%
Immobilisations incorporelles	-€	22.961 €	-€	
Immobilisations corporelles	109.631.239 €	106.435.416 €	-3.195.823 €	-2,9%
Immobilisations financières	3.000 €	3.000 €	-€	
Actifs circulants	48.939.818 €	48.777.698 €	-162.120 €	-4,3%
Créances à plus d'un an	37.546.314 €	33.768.870 €	-3.777.444 €	-10,1%
Stocks - commandes en cours	290.677 €	287.110 €	-3.567 €	-1,2%
Créances à un an au plus	7.552.725 €	7.810.975 €	258.250 €	3,4%
Valeurs disponibles	2.283.406 €	5.756.054 €	3.472.648 €	152,1 %
Comptes de régularisation	1.266.696 €	1.154.689 €	-112.007 €	-8,8%
Total de l'actif	158.574.057 €	155.239.075 €	-3.334.982 €	-2,1%

a) Les actifs immobilisés

Immobilisations incorporelles

Les 22.761 € représentent le montant des acquisitions des logiciels en 2020.

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 (-3.172.862 €) de ce poste résulte principalement des mouvements suivants :

- ⋮ une augmentation de 915.815 € suite aux états d'avancement des chantiers en cours ;
- ⋮ l'activation de 2 chantiers en cours (réception provisoire) pour un montant de 2.669.365 € ;
- ⋮ des productions immobilisées effectuées à hauteur de 371.180 € ;
- ⋮ les amortissements actés sur 2019 et qui s'élèvent à 4.108.261 € ;
- ⋮ les cessions : la réalisation de 6 ventes de maisons anciennes et 2 lots de garages.

Immobilisations financières

Il s'agit principalement des deux parts relatives à notre adhésion en tant qu'associé de la société AIGLES. Le montant de ces participations est de 2.500 €.

b) Les actifs circulants

Les actifs circulants présentent une légère diminution de -162.120 €. Elle provient de la rubrique des créances à plus d'un an qui diminuent de -3.777.444 € compensée par les rubriques créances à un an au plus et valeurs disponibles qui augmentent respectivement de 258.250 € et 3.472.648 €.

Créances à plus d'un an

Elles représentent plus de 69% 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 PI Vert), au fur et à mesure de l'amortissement des emprunts correspondants.

Créances à un an au plus

Les créances commerciales vis-à-vis des locataires s'élèvent à 187.888 €⁸ (vs 187.959 € en 2019 et vs 164.131 € en 2018). Elle 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.

8. Résultat du montant total des retards locataires déduction faite des montants de réductions de valeurs.

Ces créances ont fait l'objet d'une dotation aux réductions de valeur sur créances douteuses de 745.556 € 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 présents					
Retards des locataires présents	369	74.098,25	20%	14.819,66	2%
Retards des locataires présents «contentieux interne»	183	178.331,73	60%	106.999,04	14%
Retards des locataires présents chez l'avocat	27	55.520,29	100%	55.520,29	7%
Total	579	307.950,31		177.338,99	24%
Locataires partis -1an					
Retards des locataires partis dans l'année	34	28.266,75	35%	9.893,36	1%
Retards des locataires partis dans l'année en «contentieux interne»	22	77.471,66	80%	61.977,33	8%
Retards des locataires partis dans l'année chez l'avocat	3	12.659,86	100%	12.659,86	2%
Total	59	118.398,27		84.530,55	11%
Locataires partis +1an					
Retards des locataires partis depuis plus d'un an	153	117.042,68	80%	93.634,14	13%
Retards des locataires partis depuis plus d'un an en «contentieux interne»	100	284.272,29	100%	284.272,29	38%
Retards des locataires partis depuis plus d'un an chez l'avocat	23	105.779,77	100%	105.779,77	14%
Total	276	507.094,74		483.686,20	65%
Total général	914	933.443,32		745.555,74	
Reprise 2019				742.751,06	
Ecart				2.804,68	

Les autres créances sont essentiellement constituées :

- ⋮ des subsides à recevoir de la SWL, en augmentation de 322.550 € notamment cette année suite à l'enregistrement de la notification d'un subside («André Renard») diminué de la mise en oeuvre de plusieurs chantiers de constructions ;
- ⋮ des réductions de loyers pour personnes à charge de l'année 2019⁹ et 2020 à recevoir ;
- ⋮ des allocations de loyers (ADEL) 2019 toujours à recevoir (24.319 €).

9. Reçues en mars 2021

Valeurs disponibles

Soldes des comptes	Exercice 2019	Exercice 2020
Compte courant S.W.L.	-€	-€
Compte S.W.L. PI Vert	-€	-€
Compte S.W.L. Ancrage	-€	-€
Compte S.W.L. Impulsion	-€	2.177.924 €
Compte S.W.L. Compte Courant Vente	-€	618.431 €
Compte S.W.L. Programme Construction à pd 2020	-€	195.000 €
Compte courant Belfius	355.946 €	961.901 €
Compte dépôt Belfius (PVV)	1.922.800 €	1.800.333 €
Caisse	3.790 €	2.255 €
Caisse chèques formation	870 €	210 €
Total	2.283.406 €	5.756.054 €

Fin de l'année 2020, notre compte courant SWL (CCO) est négatif. Il est porté au passif à hauteur de 541.890 € (vs 143.697 € en 2019). Il faut savoir que lorsque le coût d'un chantier dépasse le montant alloué par la SWL et qu'il n'y a pas d'engagement complémentaire, les dépassements sont prélevés par la SWL directement sur notre CCO à charge pour nous de le compenser via nos fonds propres. Il en est de même pour le compte S.W.L. PI Vert à hauteur de 816.270 € ; ceci résulte du fait que nous sommes toujours dans l'attente des dernières tranches de subsides des chantiers terminés lesquelles ne seront versées que lorsque la SWL établira les rapports finaux.

Le compte de dépôt BELFIUS (PVV) est en diminution suite aux financements sur fonds propres à hauteur de 59.670 €, notamment pour le chantier de rénovation des châssis à Bressoux, Plateau du Bouhay et rue Ernest Malvoz, ainsi que les mises en conformité à Canonnières 39-41 et 52-54. Quant aux plus-values financières (SWL) générées par la vente de 6 maisons et 2 lots de garages pour un montant de 618.221 €, elles ont été transférées sur un nouveau compte de la S.W.L., le compte courant vente (CCV), créé en 2020, et ont donné lieu à des intérêts de 210 €.

En 2020, deux autres nouveaux comptes ont été créés, le compte d'investissement «Impulsion» et le compte d'investissement «Programme de Construction à partir de 2020». Nous avons déjà reçu sur le premier compte, les montants de 541.293 € (Subs.prog.énergétique 2019), 216.517 € (Subs. prog.énergétique 2020), 541.293 € (Plan Impulsion logement) et 898.639 € (Plan d'embellissement) ainsi que 195.000 € sur le second compte, lequel correspond à la 1^{ère} tranche (20%) du chantier André Renard.

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 2020, soit 4.545.374 €.

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

Elle se détaille comme suit :

Annuité	
Remboursement d'emprunt (Capital + Intérêt) 2020	3.439.766,85
Précompte immobilier 2019	1.078.812,77
Indemnité forfaitaire SWL 2019	184.080,00
Cotisation fonds de solidarité 2019	119.652,00
Allocation de solidarité 2019	-216.062,90
Abattements enfants à charge 2019	0,00
Primes acquisition 2019	-4.470,00
Adel 2019	-56.404,75
Total	4.545.373,97

Comptes de régularisation

Ce poste reprend essentiellement :

> Majorations de remboursements ¹⁰	949.392 €
> Rééchelonnement des intérêts des dettes ex-SNL	180.117 €

2. Evolution du passif

Le passif se présente, en synthèse, comme suit :

Passif	Exercice 2019	Exercice 2020	Variation	% VAR.
Capitaux propres	64.942.828 €	66.203.573 €	1.260.745 €	1,9%
Apport	99.675 €	99.675 €	-€	
Réserves	9.607.501 €	9.956.101 €	348.600 €	3,6%
Bénéfice reporté	830.285 €	2.058.055 €	1.227.770 €	147,9%
Subsides en capital	54.405.367 €	54.089.742 €	-315.625 €	-5,9%
Provisions et impôts différés	4.080.412 €	3.639.059 €	-441.353 €	-10,8%
Provisions pour risques et charges	879.620 €	435.594 €	-444.026 €	-50,5%
Impôts différés	3.200.792 €	3.203.465 €	2.673 €	0,1%
Dettes	89.550.817 €	85.396.443 €	-4.154.374 €	-4,6%
Dettes à plus d'un an	79.790.341 €	75.229.457 €	-4.560.884 €	-5,7%
Dettes à un an au plus	9.723.575 €	9.255.653 €	-467.922 €	-4,8%
Comptes de régularisation	36.901 €	911.333 €	874.432 €	
Total du passif	158.574.057 €	155.239.075 €	-3.334.982 €	-2,1%

a) Les capitaux propres

Réserves immunisées

Les plus-values sur ventes de maisons anciennes et de garages (524.005 €) ont été transférées aux réserves immunisées, en vue d'une taxation étalée. Un prélèvement en vue de la taxation (149.028 €) a été comptabilisé en corrélation avec les amortissements actés sur les actifs de remploi.

Subsides en capital

La diminution (-315.625 €) de ce poste par rapport à 2019 s'explique notamment suite aux montants transférés aux résultats ; ils sont compensés en partie par la notification des subsides « Impulsion » et « André Renard ».

b) 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 432.919 € sur la base des mises en oeuvre durant l'année. Un solde de 176.212 € subsiste, relatif à la provision «mise en conformité incendie DPA/IILE» qui sera utilisée dans le courant de l'année 2021.

Quant aux dotations spécifiques, 150.489 € ont été repris suite aux réalisations et ont toutes été clôturées.

De nouvelles dotations ont été actées à hauteur de 139.382 €. Elles sont relatives au plan d'embellissement et de sécurisation pour lequel seuls 75 % des frais sont subsidiés. Les 25 % non subsidiés ont été estimés à 278.764 € et ont fait l'objet d'une provision pour moitié cette année, la seconde moitié le sera sur 2021.

Impôts différés

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

c) 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 4.560.884 € est constatée.

Elles sont diminuées suite notamment au transfert de l'amortissement en capital en dettes à moins d'un an (5.874.632 € pour les prêts SWL et 68.769 € pour le prêt «Liège Energie»).

mais augmentées suite :

- ⋮ aux avances de la SWL sur les prêts en 20 ans (316.277 €) ;
- ⋮ aux libérations de tranches dans le cadre du PI Vert (797.926 €) ;
- ⋮ aux libérations de tranches dans le cadre du Compl. PI Vert (302.712 €).

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 2020, soit 5.943.401 €.

Le poste «**Dettes financières**» reprend les soldes négatifs de notre compte courant auprès de la SWL (541.890 €) et du compte PI Vert (816.270 €).

Les **dettes commerciales** relatives aux fournisseurs ont légèrement diminué (771.494 € vs 1.227.632 € en 2019). En effet, en 2019, quatre chantiers ont été finalisés et un était toujours en cours. Durant l'année 2020, le chantier en cours de construction de 10 maisons (Cité des Thiers) s'est poursuivi ainsi que ceux de construction de 8 appartements (Nesto Michel) et «Réseau chaleur» (rénovation chaufferies). Plusieurs chantiers ont également débuté (André Renard, Trou-Louette, Axe 2 «Impulsion»).

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

- ⋮ impôts et précomptes : 100.791 € dont le précompte professionnel relatif à décembre de 78.737 € ;
- ⋮ O.N.S.S, rémunérations et provisions pour pécules de vacances et primes d'assiduité : 592.374 €

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 (320.921 €) et les charges locatives à leur rembourser (133.610 €).

10.1.2. Le compte des résultats

L'exercice 2020 se solde par un bénéfice à affecter de 1.227.770 € (vs 1.351.263 € en 2019).

Compte des résultats		Exercice 2019	Exercice 2020	Variation	% VAR.
Ventes et prestations	(+)	13.177.835 €	13.722.799 €	544.964 €	4,1%
Coûts ventes-prestations	(-)	12.160.018 €	12.768.498 €	608.480 €	5,0%
Résultat exploitation		1.017.817 €	954.301 €	-63.516 €	-6,2%*
Produits financiers	(+)	3.389.849 €	3.584.410 €	194.561 €	5,7%
Charges financières	(-)	2.700.012 €	2.976.480 €	276.768 €	10,2%
Résultat exercice avant impôts		1.707.654 €	1.562.231 €	-145.423 €	-8,5%
Prélèvements sur impôts différés	(+)	100.000 €	116.134 €	16.134 €	16,1%
Transfert aux impôts différés	(-)	26.420 €	26.376 €	-44 €	-0,2%
Impôts sur le résultat	(+/-)	72.758 €	75.618 €	2.860 €	3,9%
Résultat de l'exercice		1.708.476 €	1.576.371 €	-132.105 €	-7,7%
Prélèvements sur réserves immunisées	(+)	139.312 €	149.027 €	9.715 €	7,0%
Transferts aux réserves immunisées	(-)	496.525 €	497.628 €	1.103 €	0,2%
Résultat à affecter		1.351.263 €	1.227.770 €	-123.493 €	-9,1%

* y compris provisions (- 444.026 €)

1. Evolution des comptes de produits

a) Chiffre d'affaires

En augmentation de 4,3 % (484.426 €), il s'établit à 11.843.400 € en 2020 contre 11.358.974 € en 2019.

Le chiffre d'affaires reprend :

- > le chiffre d'affaires brut 13.009.946 € ↗ (<> 12.371.210 € en 2019)
- > les limitations et non productif -2.563.894 € ↗ (<> -2.455.858 € en 2019)
- > les provisions et frais communs 1.300.569 € ↗ (<> 1.328.307 € en 2019)
- > les récupérations de frais 96.779 € ↗ (<> 115.315 € en 2019)

b) 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 371.180 € en 2020 contre 174.161 € en 2019.

c) Autres produits d'exploitation

Ils s'élèvent à 872.171 € en 2020 contre 1.047.508 € en 2019.

En diminution, car 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.

Ensuite les primes liées aux contrats P.T.P. qui avaient encore été accordées en 2019 n'existent plus suite à l'abrogation de ce dispositif d'aide financière.

d) Produits d'exploitation non récurrents

Ces produits sont constitués principalement des plus-values réalisées suite à la vente de maisons anciennes. En 2020, 6 maisons anciennes et 2 lots de garages ont été vendus et ont généré des plus-values pour un montant de 524.005 € qui sont transférées en réserves immunisées.

e) Produits financiers

Les produits financiers sont essentiellement constitués des subsides en intérêts perçus dans le cadre du PEI et du PI Vert (1.539.019 €) ainsi que de l'amortissement des subsides en capital (2.044.488 €).

2. Evolution des comptes de charges

a) Services et biens divers (SBD)

En 2020, ils sont en légère augmentation de 198.406 € (2.714.682 € contre 2.516.276 € en 2019).

Ce poste reprend notamment les travaux concernant les dossiers de «mise en conformité électrique et incendie» relatifs aux logements collectifs. Ils ont été supérieurs en 2020 et ont fait l'objet de reprises de provisions.

Au niveau des entretiens et réparations du chauffage, il y a eu encore cette année nettement moins de demandes d'interventions externes (-36.285 €). Par contre, le poste toiture augmente cette année encore (19.865 €), et pour cause, car nous n'avons pas d'ouvrier en interne pour faire face aux besoins y liés.

Concernant le poste frais d'expertises, il est plus élevé suite aux audits énergétiques réalisés préalablement à l'élaboration du nouveau plan de rénovation 2020-2024 pour un montant de 55.394 €.

b) Rémunérations et charges sociales

Les charges salariales s'élèvent à 3.855.461 € en 2020 contre 4.151.352 € en 2019.

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 295.891 € notamment suite :

- ⋮ à l'impact en 2020, des agents pensionnés en 2019 et non remplacés (Monsieur Dalemans et Madame Dehousse) ;
- ⋮ à l'arrêt du programme de transition professionnelle (P.T.P.) ;
- ⋮ au chômage temporaire pour force majeure lié au COVID-19.

c) Amortissements

Des dotations aux amortissements de 4.108.261 € ont été comptabilisées en 2020 contre 3.895.186€ en 2019. 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
- ⋮ équipements 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 > ou = 250 €

d) Réductions de valeurs sur créances locatives douteuses

Pour cet exercice, la charge globale s'élève à 2.804 €. Elle résulte essentiellement des actions qui ont été mises en place depuis 2018 par le service en charge de la récupération des créances et qui sont assidûment suivies.

e) Provisions pour risques et charges

L'impact des provisions sur le résultat est une diminution des charges de 444.026 € :

- > Reprises inhérentes à l'utilisation des provisions antérieures 583.408 €
- > Nouvelles dotations pour autres risques et charges 139.382 €

(cf. rubrique Provisions pour risques et charges au point 2. b) page 91)

f) Autres charges d'exploitation

Le montant de 1.638.042 € est constitué majoritairement du précompte immobilier de l'exercice (1.413.382 €).

Ce poste reprend aussi des moins-values sur créances locatives (irrécouvrables) qui s'élèvent pour 2020 à 62.513 € (88.332 € en 2019) et la cotisation au fonds de solidarité de la SWL (119.223 €).

g) Charges d'exploitation non récurrentes

Cette année, elles sont constituées principalement des amortissements exceptionnels suite aux désaffectations mais surtout de la prise en charge de soldes de 30 chantiers terminés. Ces soldes

correspondent à plusieurs factures (majoritairement honoraires d'architecte et géomètre, impétrants) datant d'avant 2014 et qui nous sont parvenues plus d'un an après la réception provisoire. Bien que les montants par chantier soient de faible importance et n'aient fait l'objet d'aucune seconde valorisation (l'impact étant quasiment nul sur les loyers), ils ne pouvaient persister dans ces comptes, étant entendu que ces chantiers étaient clôturés (cf. décision CA 27 novembre 2020).

h) Charges financières

Les charges financières récurrentes comprennent majoritairement les intérêts sur prêts et avances de la SWL (2.683.720 €). 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 emploi, très importantes, seraient à charge de notre société).

En 2020, des charges financières non récurrentes ont été comptabilisées pour un montant total de 291.650 €. Il s'agit d'intérêts intercalaires concernant l'acquisition du terrain Bressoux les Sarts (1979) ; en effet, aucun projet de construction ne s'est développé et ledit terrain a été laissé à disposition d'un fermier à titre gracieux. Dès lors, nous ne pouvions légalement pas activer ces intérêts et il convenait de les annuler.

i) 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 70.500 €.

10.1.3. L'affectation du résultat

Le bénéfice de l'exercice à affecter s'élève à 1.227.770 €.

Le bénéfice reporté de l'exercice 2019 est de 830.285 €.

Nous proposons à l'Assemblée Générale d'affecter le bénéfice de l'exercice au bénéfice reporté de l'exercice précédent lequel atteindra 2.058.055 €.

10.1.4. L'analyse financière

1) 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 :

- **au chiffre d'affaires** : celui-ci dépend presque exclusivement des recettes locatives et malheureusement le calcul du loyer reste inchangé malgré l'annonce, lors d'une précédente législature, d'une modification de celui-ci.

Le plafonnement à 20% des revenus représente 1.319.976 € et concerne 68% de nos locataires. La déclaration de politique régionale 2019-2024 annonce clairement qu'elle ne plafonnera pas ce pourcentage. Il n'est par ailleurs plus question de «loyers chauds».

Ensuite, la limitation à la **Valeur Locative Normale (VLN)** nous prive de 843.523 € (22% de nos locataires). Il faut savoir que certaines VLN n'ont pas été revues ni indexées depuis le remembrement de 2003 ; c'est un levier possible 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. Le dossier ne semblant pas être à l'ordre du jour de la présente législature, il conviendrait de le reprendre afin de mettre à jour les dites VLN au 1^{er} janvier 2022.

Enfin, l'**inoccupation** des logements représente en 2020 un manque à gagner de 292.410 €.

Tant le service Location que le service Régie ont pour objectif de limiter la dite inoccupation ; malheureusement certaines situations restent non maitrisables (dégâts locatifs importants, sinistres, décès...).

❖ **à notre capacité à assumer le remboursement des charges d'emprunt** : nous avons obtenu un droit de tirage de près de 36.000.000 € pour rénover au minimum 770 logements de notre parc et atteindre pour ceux-ci la PEB B. En parallèle, nous avons aussi obtenu un droit de tirage de près de 1.200.000 € dans le cadre du plan d'embellissement et de sécurisation. Enfin, nous avons déposé un projet de construction qui a été retenu pour un montant de 975.000 €.

Si nous pouvons nous réjouir que le Gouvernement wallon investisse de nouveau dans le logement public, nous devons constater que la subside des rénovations (75%) reste insuffisante. En effet, non seulement, nous sommes certains de devoir emprunter les 25% complémentaires lesquels engendreront une charge d'emprunt mais, de plus, il est à craindre une hausse des prix du marché liée tant à la pénurie de certaines matières premières qu'à la saturation des auteurs de projets et des entreprises. Il convient enfin de préciser que la subside des nouvelles constructions n'a pas été mise à jour suite à l'évolution des prix du marché, et donc la quote-part à assumer par notre société atteint parfois 50% du projet.

Cette subside insuffisante liée à la non révision du calcul des loyers rend la location largement déficitaire, ainsi, nous avons estimé la durée de location nécessaire pour couvrir les coûts d'un projet de construction de 10 logements laquelle s'élève à 45 ans.

❖ **au recouvrement des loyers** : réduire la progression des arriérés locatifs reste toujours un défi, notamment en ce qui concerne les locataires «partis» depuis plus d'un an. Nous assurons un suivi régulier tant des dossiers apurement gérés par l'assistante sociale que des dossiers gérés par l'agent chargé du contentieux et ce afin d'éviter l'escalade dans le chef de nos locataires.

❖ **à l'augmentation des coûts d'entretien liés à notre patrimoine vieillissant** : l'âge moyen de notre patrimoine est de 54 ans. 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.

Tout en veillant à la maîtrise de la masse salariale, nous poursuivons encore et toujours (cf. postes SBD) l'optimisation et surtout la rationalisation 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.

2) 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 : 1.201.932,71 / 11.217.800,26 = 10,7 %	2020 : 1.170.748,47 / 11.843.400,64 = 9,9 %

10.2. ÉVÈNEMENTS 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.

10.3. 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.

10.4. ACTIVITÉS DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT

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

10.5. EXISTENCE DE SUCCURSALES DE LA SOCIÉTÉ

Notre société ne dispose pas de succursale.

10.6. 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.

10.7. 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.

10.8. UTILISATION D'INSTRUMENTS FINANCIERS

Notre société n'utilise pas d'instrument financier.

11. 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		
ACTIFS IMMOBILISÉS		21/28	106.461.377	109.634.239
Immobilisations incorporelles	6.2	21	22.961	0
Immobilisations corporelles	6.3	22/27	106.435.416	109.631.239
Terrains et constructions		22	100.442.171	101.726.470
Installations, machines et outillage		23	47.255	61.310
Mobiliier et matériel roulant		24	237.419	200.058
Location-financement et droits similaires		25	470.866	524.549
Autres immobilisations corporelles		26	865.615	912.036
Immobilisations en cours et acomptes versés		27	4.372.090	6.206.816
Immobilisations financières	6.4/			
Entreprises liées	6.5.1	28	3.000	3.000
Participations	6.15	280/1		
Créances		280		
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation		281		
Participations	6.15	282/3	2.500	2.500
Créances		282	2.500	2.500
Autres immobilisations financières		283		
Actions et parts		284/8	500	500
Créances et cautionnements en numéraire		284	0	0
		285/8	500	500
ACTIFS CIRCULANTS		29/58	48.777.698	48.939.818
Créances à plus d'un an		29	33.768.870	37.546.314
Créances commerciales		290		
Autres créances		291	33.768.870	37.546.314
Stocks et commandes en cours d'exécution		3	287.110	290.677
Stocks		30/36	287.110	290.677
Approvisionnements		30/31	287.110	290.677
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	7.810.975	7.552.725
Créances commerciales		40	355.394	326.008
Autres créances		41	7.455.581	7.226.717
Placements de trésorerie	6.5.1/			
Actions propres	6.6	50/53		
Autres placements		50		
		51/53		
Valeurs disponibles		54/58	5.756.054	2.283.406
Comptes de régularisation	6.6	490/1	1.154.689	1.266.696
TOTAL DE L'ACTIF		20/58	155.239.075	158.574.057

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
PASSIF				
CAPITAUX PROPRES		10/15	66.203.573	64.942.827
Apport	6.7.1	10/11	99.675	99.675
Disponible		110		
Indisponible		111	99.675	99.675
Plus-values de réévaluation		12		
Réserves		13	9.956.101	9.607.500
Réserves indisponibles		130/1	9.967	9.967
Réserves statutairement indisponibles		1311	9.967	9.967
Acquisitions d'actions propres		1312		
Soutien financier		1313		
Autres		1319		
Réserves immunisées		132	9.946.134	9.597.533
Réserves disponibles		133		
Bénéfice (Perte) reporté(e)	(+)/(-)	14	2.058.055	830.285
Subsides en capital		15	54.089.742	54.405.367
Avance aux associés sur la répartition de l'actif net' ...		19		
PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS		16	3.639.059	4.080.413
Provisions pour risques et charges		160/5	435.594	879.620
Pensions et obligations similaires		160		
Charges fiscales		161		
Grosses réparations et gros entretien		162	315.594	759.620
Obligations environnementales		163	120.000	120.000
Autres risques et charges	6.8	164/5		
Impôts différés		168	3.203.465	3.200.793
DETTES		17/49	85.396.443	89.550.817
Dettes à plus d'un an	6.9	17	75.229.457	79.790.341
Dettes financières		170/4	75.229.457	79.790.341
Emprunts subordonnés		170		
Emprunts obligataires non subordonnés		171		
Dettes de location-financement et dettes assimilées		172	64	63
Etablissements de crédit		173	75.084.866	79.582.712
Autres emprunts		174	144.527	207.566
Dettes commerciales		175		
Fournisseurs		1750		
Effets à payer		1751		
Acomptes sur commandes		176		
Autres dettes		178/9		
Dettes à un an au plus	6.9	42/48	9.255.653	9.723.575
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année		42	5.943.401	5.680.802
Dettes financières		43	1.358.160	1.500.754
Etablissements de crédit		430/8	1.358.160	1.500.754
Autres emprunts		439		
Dettes commerciales		44	771.494	1.227.632
Fournisseurs		440/4	771.494	1.227.632
Effets à payer		441		
Acomptes sur commandes		46		
Dettes fiscales, salariales et sociales	6.9	45	693.165	733.491
Impôts		450/3	100.791	82.366
Rémunérations et charges sociales		454/9	592.374	651.125
Autres dettes		47/48	489.433	580.896
Comptes de régularisation	6.9	492/3	911.333	36.901
TOTAL DU PASSIF		10/49	155.239.075	158.574.057

COMPTE DE RÉSULTATS

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
Ventes et prestations		70/76A	13.722.799	13.177.835
Chiffre d'affaires.....	6.10	70	11.843.400	11.358.974
En-cours de fabrication, produits finis et commandes en cours d'exécution: augmentation (réduction) ... (+)/(-)		71		
Production immobilisée.....		72	371.180	174.161
Autres produits d'exploitation.....	6.10	74	872.171	1.047.508
Produits d'exploitation non récurrents.....	6.12	76A	636.048	597.192
Coût des ventes et des prestations		60/66A	12.768.498	12.160.019
Approvisionnements et marchandises		60	423.040	477.319
Achats		600/8	419.474	489.337
Stocks: réduction (augmentation)..... (+)/(-)		609	3.566	-12.018
Services et biens divers.....		61	2.714.682	2.516.276
Rémunérations, charges sociales et pensions (+)/(-)	6.10	62	3.855.461	4.151.352
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630	4.108.261	3.895.186
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises)..... (+)/(-)	6.10	631/4	2.804	-88.311
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises)..... (+)/(-)	6.10	635/8	-444.026	-497.158
Autres charges d'exploitation.....	6.10	640/8	1.638.042	1.642.288
Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration..... (-)		649		
Charges d'exploitation non récurrentes	6.12	66A	470.234	63.067
Bénéfice (Perte) d'exploitation	(+)/(-)	9901	954.301	1.017.816
Bénéfice (Perte) à affecter	(+)/(-)	9906	2.058.055	831.430
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter..... (+)/(-)		(9905)	1.227.770	1.351.262
Bénéfice (Perte) reporté(e) de l'exercice précédent	(+)/(-)	14P	830.285	-519.832
Prélèvement sur les capitaux propres		791/2		
sur l'apport.....		791		
sur les réserves		792		
Affectation aux capitaux propres		691/2		1.146
à l'apport.....		691		
à la réserve légale		6920		1.146
aux autres réserves		6921		
Bénéfice (Perte) à reporter	(+)/(-)	(14)	2.058.055	830.285
Intervention des associés dans la perte		794		
Bénéfice à distribuer		694/7		
Rémunération de l'apport		694		
Administrateurs ou gérants.....		695		
Travailleurs		696		
Autres allocataires		697		

AFFECTATIONS ET PRÉLÈVEMENTS

	Codes	Exercice	Exercice précédent
Bénéfice (Perte) à affecter (+)/(-)	9906	2.058.055	831.430
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter (+)/(-)	(9905)	1.227.770	1.351.262
Bénéfice (Perte) reporté(e) de l'exercice précédent (+)/(-)	14P	830.285	-519.832
Prélèvement sur les capitaux propres	791/2		
sur l'apport	791		
sur les réserves	792		
Affectation aux capitaux propres	691/2		1.146
à l'apport	691		
à la réserve légale	6920		1.146
aux autres réserves	6921		
Bénéfice (Perte) à reporter (+)/(-)	(14)	2.058.055	830.285
Intervention des associés dans la perte	794		
Bénéfice à distribuer	694/7		
Rémunération de l'apport	694		
Administrateurs ou gérants	695		
Travailleurs	696		
Autres allocataires	697		

12. LA PROJECTION BUDGÉTAIRE



12.1 LE BUDGET 2021

En date du 18 décembre 2020, le Conseil d'Administration a adopté le budget 2021 proposé.

BUDGET détaillé en €	2020 réel au 31/12	Budget 2021
Ventes et prestations	13.722.799	13.823.891
Chiffre d'affaires	11.843.400	12.276.602
Variation des produits finis	-	-
Production immobilisée	371.180	380.000
Autres produits d'exploitation	872.171	663.689
Produits d'exploitation non récurrents	636.048	503.600
Coût des ventes et prestations	-12.768.498	-13.598.315
Achats de marchandises	-423.040	-460.000
Services et biens divers	-2.714.682	-3.150.257
Rémunérations	-3.855.461	-4.266.588
Amortissements	-4.108.261	-4.059.060
Réductions de valeur	-2.804	-60.000
Provisions	444.026	63.500
Autres charges d'exploitation	-1.638.042	-1.647.910
Charges d'exploitation non récurrentes	-470.234	-18.000
Résultat d'exploitation	954.301	225.576
Produits financiers récurrents	3.584.410	3.438.444
Charges financières récurrentes	-2.684.830	-2.513.549
Charges financières non récurrentes	-291.650	-
Résultat de l'exercice avant impôt	1.562.231	1.150.471
Prélèvement sur les impôts différés	116.134	114.895
Transfert aux impôts différés	-26.376	-25.750
Impôt sur le résultat	-75.618	-60.000
Résultat de l'exercice	1.576.371	1.179.616
Prélèvements s/ réserves immunisées	149.027	158.513
Transfert aux réserves	-497.628	-474.250
Résultat à affecter	1.227.770	863.879

12.2. COMMENTAIRES SUR LE BUDGET 2021

Le projet de budget 2021 dépasse l'équilibre à 863.879 € (versus 1.352.108 € pour le budget 2020).

En vue de l'élaboration de ce budget et de l'estimé 2020, plusieurs réunions préparatoires ont été organisées début novembre avec les divers services intervenants. Chacun a présenté ses prévisions pour 2021. Poste par poste, les montants annoncés pour 2021 ont fait l'objet de justifications mais aussi, pour la plupart des postes, de comparaison avec les montants réels au 30 novembre 2020 ; le but : comprendre les raisons des différences et procéder aux éventuels ajustements.

L'attention est attirée sur les éléments suivants :

- ⋮ les rémunérations : la masse salariale 2020 a fait l'objet d'un suivi trimestriel, ce qui a permis de calculer celle de 2021 de manière affinée et au plus juste. Une indexation de 2% en juillet 2021 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 2020 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 programme AIGLES ;
- ⋮ les provisions liées aux frais et consommations à charge des locataires ont été minutieusement calculés ;
- ⋮ ...

A ce stade, le budget 2021 reprend :

- ⋮ des provisions déjà prévues à hauteur de 263.500 € (dotations 2019-réalisations 2021). Compte tenu du fait que les provisions liées aux mises en conformité constituées sur 3 ans n'ont pas pu être totalement mises en oeuvre dans les délais estimés, et du fait que ces travaux sont envisagés sur 5 ans, cette provision a été maintenue sur 2020 et 2021 ;
- ⋮ ainsi que la nouvelle à hauteur de 400.000 € (dotations 2020 et 2021-réalisations 2022) relative à la mise en conformité des garde-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 18 décembre 2020 et sa transmission à la Société Wallonne du Logement, qui l'a approuvé en date du 5 janvier 2021.

13. RAPPORT DU COMMISSAIRE- RÉVISEUR



14. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE



Le présent rapport annuel a été approuvé lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 18 juin 2021.

Pour la société,

La Directrice-Gérante,

Le Président,

A blue ink signature of Stéphanie CHRISTIAENS, featuring a large, stylized 'S' and 'C'.

Stéphanie CHRISTIAENS

A blue ink signature of Roland LEONARD, featuring a large, stylized 'R' and 'L'.

Roland LEONARD

