

Rapport Annuel 2021

Le Logis Social de
Liège



<i>LE MOT DU PRÉSIDENT</i>	7
1. VISION, VALEURS, MISSIONS	9
1.1. Notre vision	9
1.2. Nos valeurs et nos engagements	9
1.3. Nos missions.....	10
2. LES ORGANES DE GESTION	13
2.1. L'Assemblée Générale	13
2.2. Le Conseil d'Administration.....	13
2.3. Le Comité de Gestion	14
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	19
3.1. La Directrice-Gérante.....	19
3.2. L'Equipe de Direction	19
3.3. Les événements marquants en 2021.....	20
3.4. L'organigramme	21
3.5. Les marchés publics passés en 2021	24
3.6. La démarche qualité	26
4. LE PATRIMOINE IMMOBILIER	33
4.1. Le parc immobilier.....	33
4.2. La vente de maisons	34
4.3. Les chantiers.....	35
4.4. Le cadastre	52
5. LA RÉGIE	55
5.1. L'équipe administrative régie.....	55
5.2. La régie ouvrière et le magasin.....	56
5.3. Les marchés passés avec entreprises extérieures.....	62
6. LE LOCATIF	67
6.1. Préambule.....	67
6.2. Nos candidats locataires	69
6.3. Nos locataires.....	72
6.4. Nos sinistrés relogés provisoirement.....	75
6.5. Le contentieux.....	76
7. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	81
7.1. Les permanences sociales et les visites à domicile	81
7.2. Les référents sociaux : individuel et collectif.....	82
7.3. L'accompagnement social en matière de chantier	84
7.4. L'accompagnement technico-social	84
7.5. L'inspection.....	85

8. LA COMMUNICATION ET LES RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES.....	89
8.1. Le site internet.....	89
8.2. Les capsules vidéos.....	89
8.3. Le guide du locataire.....	90
8.4. Le trimestriel : au coeur de nos quartiers.....	90
8.5. L'encodage du courrier entrant.....	90
8.6. L'accueil au sein du siège social.....	91
8.7. Les relations avec le C.C.L.P.....	91
8.8. Les enquêtes de satisfaction.....	91
9. LES RESSOURCES HUMAINES.....	95
9.1. Introduction.....	95
9.2. Travailleurs pour lesquels l'entreprise a introduit une déclaration dimona qui sont inscrits au registre général du personnel.....	96
9.3. Composition du personnel au 31 décembre 2021.....	96
9.4. Résumé des mouvements du personnel durant l'année 2021.....	97
9.5. Statistiques.....	97
9.6. Les organes de concertation.....	98
9.7. Les techniciennes de surface.....	99
10. LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION.....	101
10.1. Les commentaires sur les comptes annuels.....	102
10.2. Evènements importants survenus après la clôture de l'exercice.....	114
10.3. Circonstances susceptibles d'avoir une influence notable sur le développement de la société.....	114
10.4. Activités de recherche et de développement.....	114
10.5. Existence de succursales de la société.....	114
10.6. Justification de l'application des règles comptables de continuité.....	114
10.7. Autres informations obligatoires en vertu du code des sociétés.....	114
10.8. Utilisation d'instruments financiers.....	114
11. LES COMPTES ANNUELS AU FORMAT BNB.....	117
12. LA PROJECTION BUDGÉTAIRE.....	123
12.1. Le budget 2022.....	124
12.2. Commentaires sur le budget 2021.....	124
13. LE RAPPORT DU COMMISSAIRE-RÉVISEUR.....	127
14. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE.....	133



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 de qualité en maintenant l'acquis et en travaillant au développement d'outils plus performants.

1.2. NOS VALEURS ET NOS ENGAGEMENTS

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 décupler 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, agréable et professionnel ;
- ≡ 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 le quotidien 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 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.

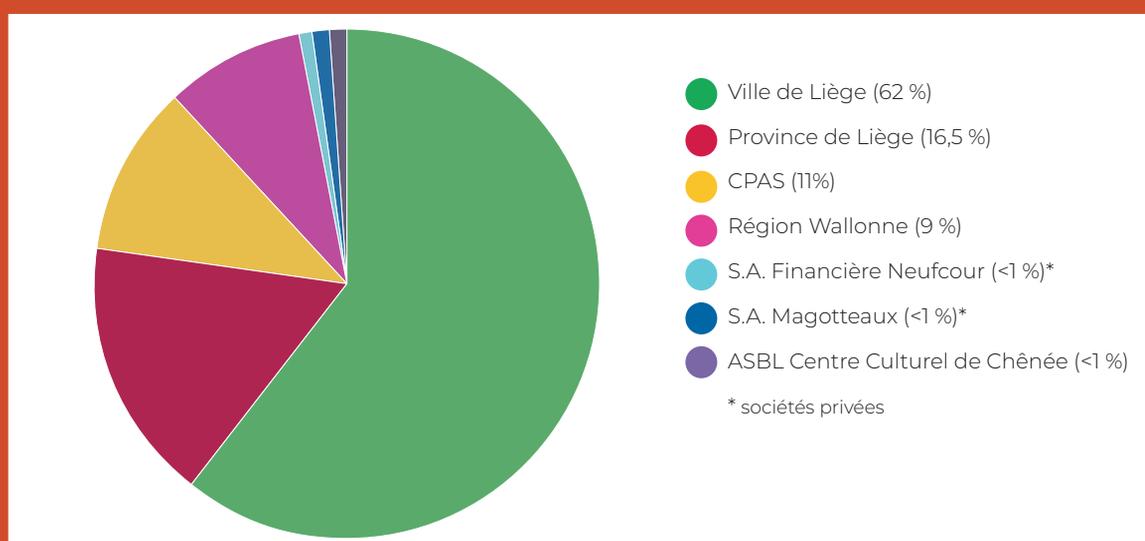


2. LES ORGANES DE GESTION

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.

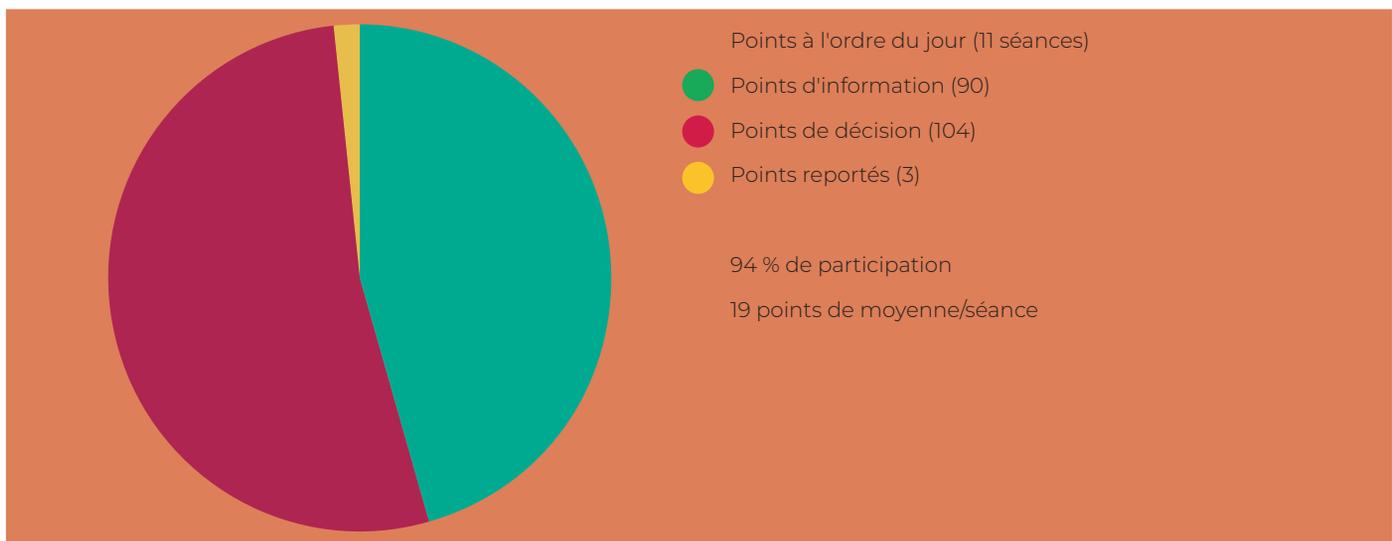


En 2021, celle-ci a pu se tenir en présentiel dans le respect des règles sanitaires.

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	GILLIS Marc	LISMONDE Rose-Marie ²
	BOURDOUXHE Jean-Marc	GOMEZ GARCIA Antonio	MERNISSI Abdelali
	EYBEN Pierre ⁴	GUILLAUME Brigitte ³	WEGIMONT Corinne
	FIRKET Cécile	HUPKENS Jean-Pierre	WILLEMART Véronique
	FONTAINE Danielle ²	JANS Dominique	YERNA Marc
	FRAIPONT Elisabeth	KOCYIGIT Omer	



En 2021, eu égard au contexte singulier lié à la pandémie, les réunions de nos instances se sont tenues par vidéoconférence¹ (par Teams +/- 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 (6) 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 de celui-ci, 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 ⁵

En 2021, afin d'assurer une continuité dans la gestion, les Comités se sont tenus par Teams lorsque les règles sanitaires ne permettaient pas l'organisation en présentiel.

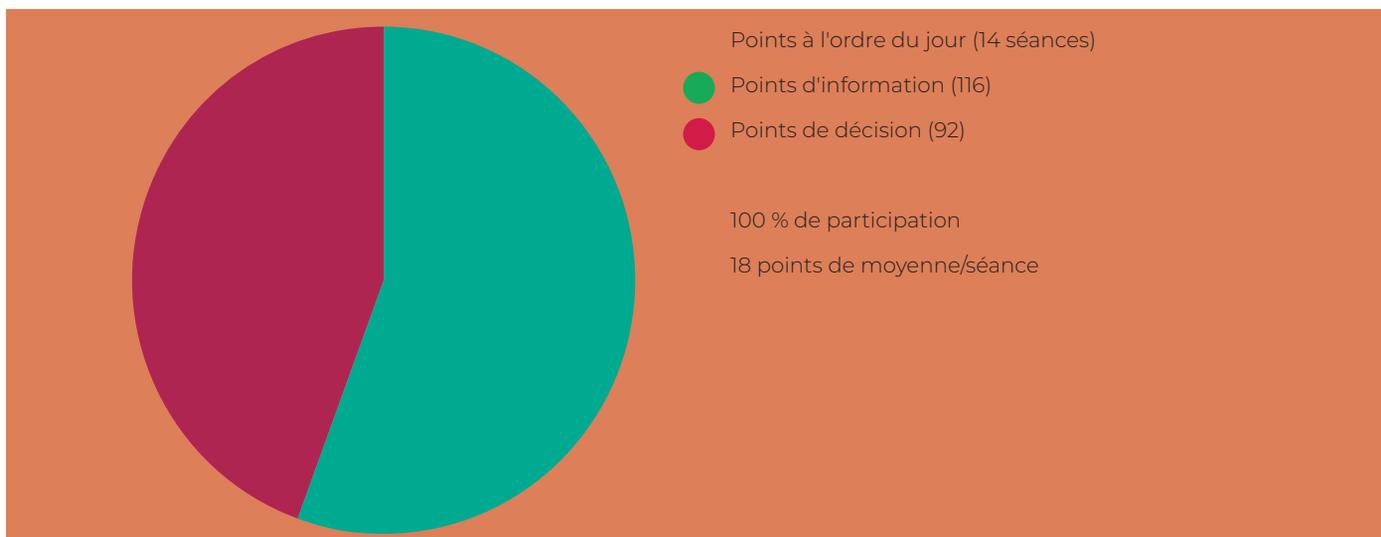
1. Excepté le Conseil d'Administration du 18 juin (jour de l'AG) qui a pu se tenir en présentiel.

2. Représentants du CCLP

3. Représentant de la Région Wallonne

4. Remplacé durant son congé de paternité par Madame Virgine CODET (3 séances)

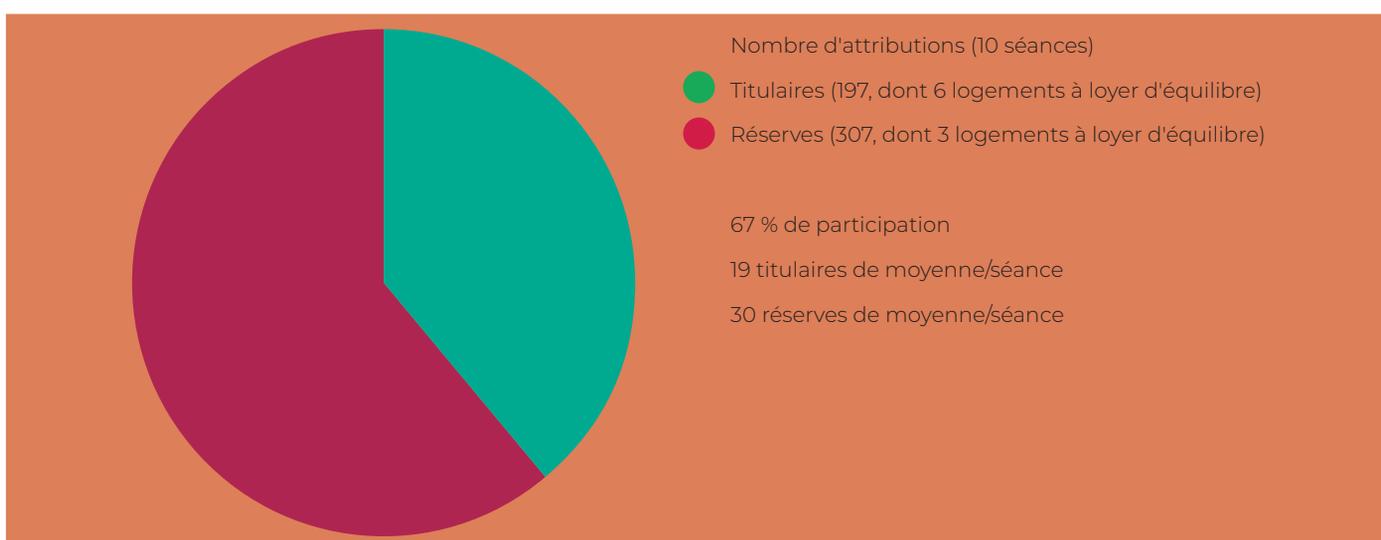
5. Lors de la séance du Conseil d'Administration du 1^{er} mars 2019 qui composait le Comité de Gestion, le PTB n'a pas souhaité être représenté au sein de celui-ci.



2.4. LE COMITÉ D'ATTRIBUTION

Le Comité d'Attribution des logements est seul compétent pour attribuer nos logements à un candidat locataire ou un locataire ayant introduit une demande de mutation et ce, conformément aux dispositions prévues par le Code Wallon du Logement. Il est composé de 5 membres : trois désignés sur proposition du Conseil Communal de la Ville de Liège et du CPAS de Liège et deux travailleurs sociaux⁶ 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.

Président	DEWANDRE Joseph		
Membres	ANOUL Nicole	sièges (2) non pourvus	(travailleurs sociaux)
	PAVONE Anne-Marie		



Lors de l'année écoulée, le Comité d'Attribution n'a pu poursuivre sa mission dans son intégralité. En effet, suite aux inondations survenues les 14,15 et 16 juillet, notre société a été soumise à un arrêté de réquisition qui ordonnait que les logements inoccupés et louables, dont nous sommes propriétaires et gestionnaires, soient mis à la disposition des ménages sinistrés liégeois dont les logements ont été rendus inhabitables. Les Comités d'Attribution postérieurs à cet arrêté sont dès lors devenus sans objet.

6. Monsieur Stéphane Lux a été désigné le 16 septembre 2021 par le Gouvernement wallon. Cette désignation fait suite au désistement, avant sa désignation officielle d'un des deux travailleurs sociaux retenus par le Conseil d'Administration suite à un appel à candidature lancé le 25 juillet 2018.

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, ainsi que 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 114,15 €
- ≡ le Comité de Gestion est de 199,79 €
- ≡ le Comité d'Attribution est de 166,46 €

Les émoluments mensuels bruts du Président et de la Vice-Présidente du Conseil d'Administration s'élèvent à respectivement 1.384,32 € et 692,14 €.

En 2021, le montant total versé en termes de jetons de présence est de 25.424,50 € et le total des émoluments est de 24.551 €.

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, et rend compte mensuellement au Conseil d'Administration. 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 de six responsables de services (communication/qualité, finances, location, patrimoine, régie et RH). 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

OTTE Olivier (jusqu'au 31/03/2021)

RASQUINET Audrey (depuis le 01/04/2021)

SCARCELLA Belinda

3.3. LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS EN 2021

2021 devait célébrer le centenaire de notre société.

Diverses festivités étaient programmées depuis plusieurs mois tant au sein du personnel qu'avec les autorités officielles.

Cependant, la crise sanitaire, qui avait déjà largement marqué l'année 2020, s'est poursuivie en 2021 et nous a empêché de concrétiser ces différents évènements.

Cette situation nous a également contraints à revoir les conditions d'accueil physique de nos visiteurs (locataires, candidats-locataires...), et à privilégier d'autres canaux de communication (téléphone, mail, courrier...). Nous avons par ailleurs mis à profit cette situation singulière pour avancer sur des projets pouvant être réalisés en télétravail.

En 2021, force est de constater que les crises ne se sont pas succédées mais plutôt chevauchées.

Les inondations du mois de juillet 2021 ont particulièrement touché notre province. Avec 6.977 sinistrés, la commune de Liège est la plus concernée. Parmi nos entités, ce sont celles d'Angleur et Chênée qui ont été les plus touchées avec près de 400 logements impactés à des degrés divers dont 32 ont été totalement sinistrés et pour lesquels nous avons dû évacuer et reloger leurs occupants.

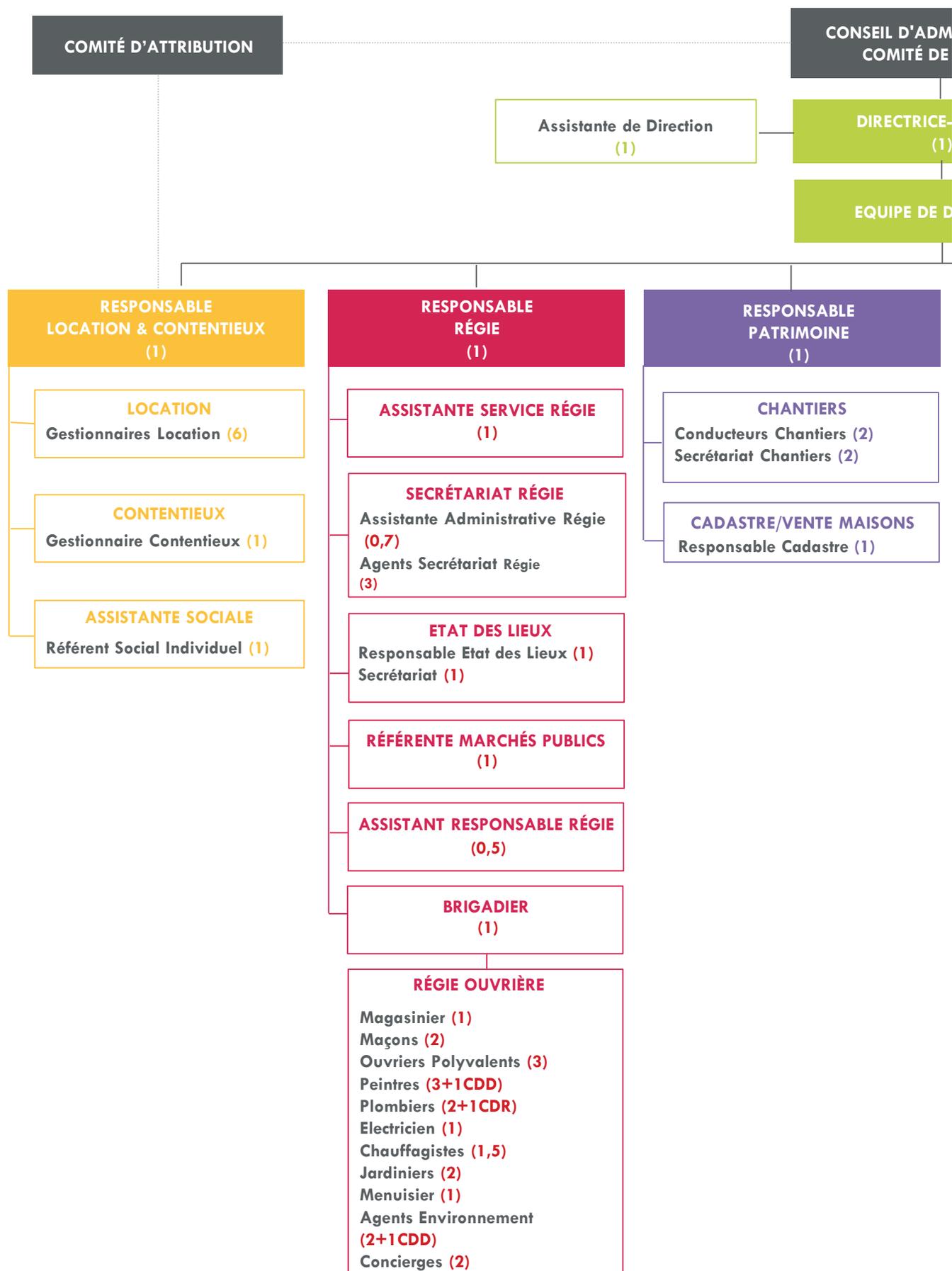
Enfin, évènement sans précédent lui aussi, nous avons dû faire face à la faillite de notre fournisseur en énergies avec la difficulté de devoir gérer les transferts de contrat tout en maintenant la fourniture des énergies et ce en pleine inflation galopante des prix.

Cependant, soulignons aussi des évènements plus positifs tels notre recertification ISO 9001:2015, le lancement des quatre premiers projets de l'ambitieux plan à 4 ans de rénovation, la finalisation des commandes des divers dossiers du plan de sécurisation ou encore la relance de notre dynamique d'enquêtes de satisfaction ciblées...

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 31/12/2021.

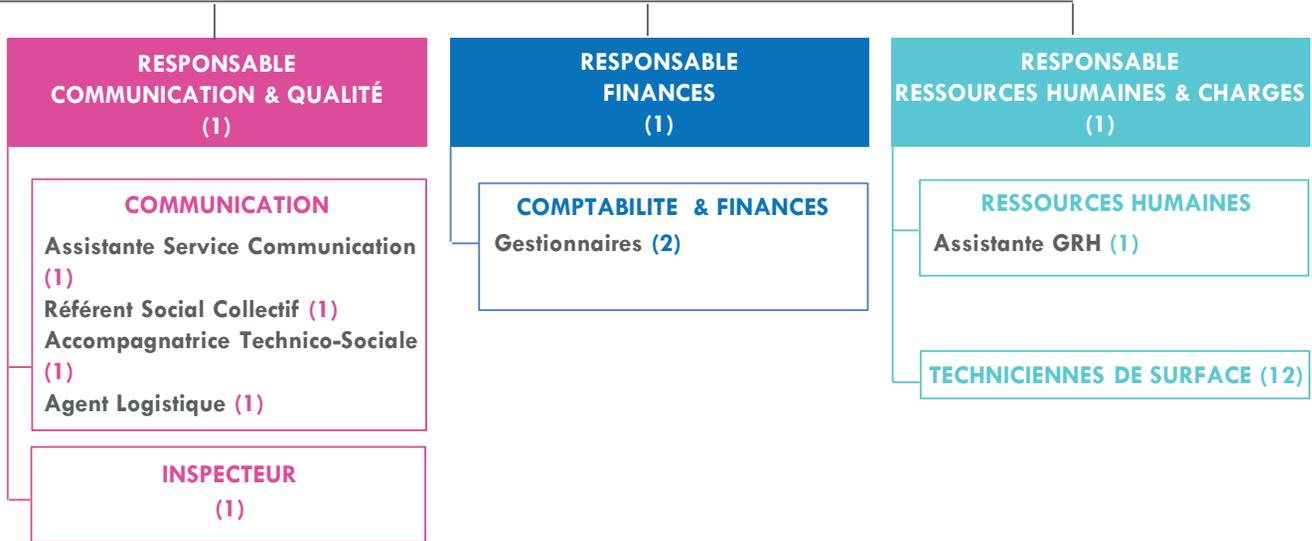


ADMINISTRATION
GESTION

DIRECTRICE
(1)

Conseiller en prévention
(0,2)

DIRECTION



3.5. LES MARCHÉS PUBLICS PASSÉS EN 2021

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 2021, le Logis Social de Liège a attribué 14 marchés publics (13 hors chantiers de construction ou de rénovation), dont :

- ≡ d'importants marchés « stocks » et/ou accords-cadres relatifs :
 - » 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...) ;
 - » aux assurances ;
 - » à la mise en conformité et sécurisation des bâtiments (mise en conformité électrique, remplacement de portes d'entrée, réfection de bardage...).
- ≡ un marché de travaux relatif au remplacement des portes d'entrées de divers immeubles appartenant au Logis Social de Liège.

Suite à l'annonce de la faillite de notre fournisseur d'électricité, nous avons lancé un marché afin de désigner un nouvel adjudicataire et ainsi éviter le transfert de nos contrats chez un fournisseur de substitution avec un tarif variable.

Malheureusement, vu la conjoncture, ce marché n'a pas abouti car nous n'avons reçu aucune offre et nos contrats ont, de ce fait, été cédés au fournisseur désigné par la CWAPE.

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 (1 marché)				
Marché de stock de travaux : remplacement portes d'entrées diverses entités	PNDPP	AZ SECURITY	733.439 €	48 mois
Marchés hors chantiers (13 marchés)				
Accord-cadre de fourniture de peinture, accessoires, consommables et revêtement de sol	PNDPP	Lot 1 : Peinture et accessoires : SIMON SA Lot 2 : Revêtements de sol : HOUBEN SA	Lot 1 : Peinture et accessoires : 84.169,86 € Lot 2 : Revêtements de sol : 38.772,40 €	1 an reconductible 1 fois

Accord-cadre de services de déménagement (marché conjoint avec le Foyer de la Région de Fléron)	PNDPP	VINCENT MIL SPRL	152.550,00 €	4 ans
Accord-cadre relatif à l'entretien et aux petites réparations des chaudières individuelles, foyers et chauffe-eaux	PNSPP	D E F L A N D R E CHAUFFAGE SPRL (1er adjudicataire) ECOTECH ENERGIES SPRL (2ème adjudicataire)	89.196,50 €	1 an
Marché stock de travaux-réparation du bardage des immeubles rue Général de Gaulle n°42 et 44 à 4020 Bressoux	PNSPP	TYCHON & FRERES	43.889,30 €	60 jours
Accord-cadre pour l'entretien et la réparation du matériel de jardinage	PNSPP	BOIS ET JARDINS - DEMONCEAU SPRL	22.314,00€	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre - Services de géomètres-experts	PNSPP	ANDRE SPRL	75.600,00 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre relatif à la fourniture de matériaux de plomberie-sanitaire	PNDPP	DESCO SA	187.838,14 €	1 an reconductible 1 fois
Accord-cadre relatif à des travaux d'entretien/réparation des toitures	PNDPP	BRICHAUD-SCHOSSE SA	197.860,00 €	1 an reconductible 1 fois
Accord-cadre pour la fourniture de matériels électriques	PNDPP	CEBEO SA	145.668,72 €	1 an reconductible 2 fois
Accord-cadre de services relatif à l'entretien / aux petites réparations d'ascenseurs	PNSPP	KONE SA	79.866,00 €	1 an
Marché de services assurances 2022-2023-2024-2025	POAE	ETHIAS	718.979,68 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre relatif à des travaux de plomberie	PNSPP	BRICHAUX-SCHOSSE SA	116.986,00 €	2 ans
Accord-cadre relatif à la fourniture de pièces détachées pour les chaudières	PNSPP	DESCO SA	200.000,00 €	1 an reconductible 1 fois

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, la gestion des risques et l'amélioration continue.

Nous sommes certifiés selon la norme ISO 9001 : 2015 depuis 2018. Notre certificat étant valable durant 3 ans, l'année 2021 était par conséquent celle de la recertification. L'audit a été mené les 15 et 16 novembre 2021. Comme l'année dernière, l'auditrice n'a relevé aucune non-conformité, ni majeure ni mineure et, dans le cadre de l'amélioration continue de notre fonctionnement, a formulé 6 recommandations qui, comme habituellement, ont été analysées en équipe ISO.

L'ensemble des processus inscrits dans la démarche qualité a donc été recertifié.

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 dans l'analyse du contexte des parties intéressées.
- ≡ SWOT réalisées 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.
- ≡ Suivi des interactions des processus via les audits internes.
- ≡ 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 de celui-ci.
- ≡ Participation de la direction dans les audits internes.
- ≡ 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.
- ≡ Contrat d'objectifs pour 2021-2025 défini et suivi.

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 groupes projets pour l'amélioration ou pour des problématiques (exemple : suivi de l'impact des inondations - faillite gestionnaire d'énergie...

3.6.3. RESSOURCES, SUPPORT

1. RESSOURCES ET COMPÉTENCES

- ≡ Les outils sont en place et utilisés : descriptions de fonction, grille d'entretien d'évaluation annuelle avec objectifs individuels définis, grille des compétences et de polyvalence, registre des compétences global, plan de formation et suivi des formations réalisées.
- ≡ Feedback du personnel formé vers les équipes.
- ≡ Les fonctions de pilote et copilote de processus sont documentées (job description et grille de compétences).
- ≡ Audit de plusieurs dossiers du personnel : dossiers structurés complets.
- ≡ Audit d'un dossier de recrutement : très bonne traçabilité (profil de fonction, publication offres d'emploi, tests écrits et oraux réalisés, grille d'évaluation des candidats).
- ≡ Procédure d'accueil soignée pour les nouveaux engagés.
- ≡ Check-lists d'arrivées et de départs très complètes et bien structurées.
- ≡ Formation continue du personnel aux risques (amiante, incendie, sécurité, EPI, secourisme, etc.).
- ≡ Formation continue sur l'évolution des réglementations marchés publics.
- ≡ Mise à jour du livret d'accueil du personnel.

2. INFRASTRUCTURES ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- ≡ CPPT en place avec ordre du jour et PV de réunions.
- ≡ Formations sécurité planifiées et réalisées.
- ≡ Mise à jour et communication du plan d'urgence et d'intervention.
- ≡ Communication des PV de réunions au personnel.
- ≡ Plan d'actions annuel et quinquennal disponible pour la prévention et le bien être des travailleurs.
- ≡ Conseiller en prévention de niveau 3 disponible sur place et de niveau 2 via le SEPP.
- ≡ Visites des lieux de travail et prise en compte des mises en conformité par rapport à la réglementation.
- ≡ Suivi de l'infrastructure et des contrôles à réaliser (extincteurs, ascenseurs...).
- ≡ Maintenance préventive planifiée et réalisée des équipements.
- ≡ Sensibilisation du personnel et des locataires aux problématiques liées à la sécurité (guide du locataire).
- ≡ Back up informatique disponible pour le serveur.

- ≡ Définition des activités prises en charge en interne pour la gestion informatique et des procédures concernant les principales interventions à réaliser au niveau softwares et hardwares (volonté de mettre en place des backups et de documenter les activités à réaliser pour les changements de mot de passe, par exemple...).

3. COMMUNICATION

- ≡ Plan de communication interne et externe disponibles
- ≡ Réunions de présentation du Logis Social de Liège pour les nouveaux arrivants, membre du personnel, mais aussi pour les locataires.
- ≡ Mise en place d'événementiels.
- ≡ Brochure d'accueil disponible pour le personnel.
- ≡ Rapport annuel d'activités réalisé en interne.
- ≡ Projet d'uniformisation du courrier sortant.

4. ASPECTS DOCUMENTAIRES

- ≡ Responsabilité attribuée aux pilotes de processus pour le développement et la mise à jour des documents qui les concernent.
- ≡ Centralisation de la documentation et approbation par la responsable qualité.
- ≡ Serveur ISO disponible avec accès en lecture ou en écriture des informations documentées.
- ≡ Documentation très complète et évolutive des différents processus.
- ≡ Procédure de gestion documentaire en place et respectée.

3.6.4. OPÉRATIONS, RÉALISATIONS

1. RÉALISATION DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES

Processus Parcours du locataire

- ≡ Suivi du « sous processus contentieux » pendant l'audit : suivi des étapes du flux et de l'encodage dans Aigles (mise en demeure, conciliation téléphonique, avis de passage, plan de paiement, procédure huissier, expulsion).
- ≡ Suivi des plans de paiement, revue trimestrielle des dossiers contentieux, rappel des petites sommes.
- ≡ Audit du « sous processus inspecteur » : présentation des points de contrôles liés au règlement d'ordre intérieur, gestion des conflits de voisinage, visites des demandes de mutation...
- ≡ Présentation par le pilote de processus des principaux risques identifiés et des moyens de surveillance en place pour la maîtrise du processus.
- ≡ Présentation des indicateurs et du plan d'actions.
- ≡ Gestion des listes d'attribution (critères d'attribution).
- ≡ Traçabilité des demandes et du suivi du parcours de locataire dans Aigles.
- ≡ Le logiciel Aigles permet de tracer tout l'historique de chaque locataire et des différents courriers reçus ou notes annexées à son dossier par le personnel du Logis Social de Liège.
- ≡ Bon suivi en place des enquêtes de revenus et des relances.
- ≡ Amélioration de la gestion des rendez-vous via la confirmation par SMS.
- ≡ Visites des assistantes sociales après les inondations et recherche active de solutions dans le groupe projet dédié.
- ≡ Accompagnement des locataires par les assistantes sociales pour toute difficulté rencontrée ou explications dans le processus locataire.

Processus Energie-sécurité

- ≡ Indicateurs pertinents et suivis.
- ≡ Plan d'actions en cours pour le suivi des énergies (amélioration).
- ≡ Communication sur la bonne utilisation des nouvelles méthodes de chauffage et d'économie d'énergie pour les locataires des logements remis à neuf.
- ≡ Le « Livret du locataire » est très complet et détaillé.
- ≡ Analyse des réclamations sur le décompte des charges et modification de la communication sur le décompte des charges pour plus de compréhension des locataires.
- ≡ But du processus : définir un décompte des charges individuelles le plus juste pour le Logis Social de Liège et pour les locataires.
- ≡ Inventaire de tous les compteurs réalisés et relevés communiqués, récupération des compteurs plus utilisés.
- ≡ Collaboration entre services (chantier, location, comptabilité) pour avoir les informations les plus justes à tous les niveaux et réaliser les correctifs nécessaires.
- ≡ Indicateur défini pour le suivi des charges de + ou - 100 euros.
- ≡ Utilisation d'Aigles pour annexer pour chaque logement l'ensemble des informations nécessaires (factures de régulation, compteur, relevé...).

Gestion des achats et des stocks

- ≡ Bonne maîtrise du processus achat (procédure de gestion des marchés publics suivie et contrôlée).
- ≡ Formation continue sur les marchés publics et adaptation des procédures internes.
- ≡ Demande d'agrément des nouveaux fournisseurs.
- ≡ Mise en concurrence suivant le montant des commandes.
- ≡ Nouvelle formule de marchés publics mieux adaptée (accord-cadre, accès au répertoire du fournisseur retenu).
- ≡ Mise en place d'un canevas pour analyser de façon standardisée les offres des marchés publics.
- ≡ Évaluation des fournisseurs liés au processus régie.

Stock et magasin

- ≡ 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 sur le stock tournant.
- ≡ Inventaire du magasin par semestre.
- ≡ Mise en place du cycle counting dans un fichier Excel.
- ≡ Suivi des pièces en commande dans AIGLES.
- ≡ Suivi des matériels fournis pour les camionnettes via fichier Excel.

Régie

- ≡ Planification des fiches de travail en fonction des corps de métier et des priorités.
- ≡ Collaboration avec les états des lieux pour la planification des travaux à réaliser.
- ≡ Encodage des fiches de travail.
- ≡ Traçabilité de toutes les demandes des locataires, des heures prestées et du matériel utilisé.
- ≡ Prise en charge des sous-traitants et évaluation régulière dans le cadre de travaux de toiture ou d'égouttage.
- ≡ Suivi des réclamations et adaptation du planning des interventions.

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.

Cadastre

- ≡ Encodage des plans et des données détaillées dans le logiciel ABYLA.
- ≡ Procédures disponibles.
- ≡ Exploitation des données du cadastre pour la mise en conformité et sécurisation des bâtiments.
- ≡ Projet d'amélioration du partage de données entre le cadastre et les autres entités du Service technique.

Processus Chantiers/Patrimoine

- ≡ Présentation du plan de rénovation et du plan d'embellissement.
- ≡ Système de gestion de la planification des chantiers efficace : procédure, check-lists et utilisation du logiciel SWL par projets pour la gestion des échéances et la traçabilité des informations.
- ≡ Suivi en place et régulier au niveau administratif, facturation, délai de réalisation des travaux.
- ≡ Suivi et évaluation des auteurs de projets.
- ≡ Rapports d'analyse des offres disponibles.
- ≡ Dossier vu pendant l'audit (Nesto Michel) et procédure de démarrage de chantier.
- ≡ Indicateurs en place pour les délais de réalisation et les budgets.
- ≡ Suivi régulier de l'avancement des travaux par les conducteurs de chantiers.

Processus finances

- ≡ Bonne maîtrise de la gestion financière et comptable.
- ≡ Plan de trésorerie disponible et adapté (sur tableau Excel).
- ≡ Contrôle budgétaire strict avec implication des responsables et de la direction.
- ≡ Prévisionnel très précis avec anticipation des écarts entre le planifié et le réalisé.

3.6.5. 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.
- ≡ Enquêtes de satisfaction ciblées du guide du locataire, accueil du locataire, interventions régie.

Revue de Direction

- ≡ Participation des pilotes de processus.
- ≡ Revue de direction reprenant l'ensemble des éléments d'entrée et de sortie avec 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.
- ≡ Audits internes sur les interactions des processus et sur les problématiques détectées via les SWOT ou les non-conformités
- ≡ Nombreuses opportunités d'amélioration détectées.

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.
- ≡ Groupe de travail en place pour les problématiques sur les inondations - faillite du gestionnaire énergie



4. LE PATRIMOINE IMMOBILIER

Depuis le second semestre 2020, le pôle technique du Logis Social de Liège est scindé en 2 entités distinctes : le service « Régie » et le service « Patrimoine ».

La mission principale du service « Patrimoine » est d'assurer la rénovation et le développement du parc immobilier de la société, dans le cadre de sa mission sociale de service public.

Il participe à la conception de la stratégie patrimoniale avec la Direction et le Conseil d'Administration et il en assure la mise en œuvre, en veillant au bien-être et à la sécurité des bénéficiaires.

Aujourd'hui, le service « Patrimoine » est composé de 5 agents (2 conducteurs de chantiers, 2 agents administratifs et 1 agent en charge du cadastre, des ventes maison,...). Une nouvelle responsable a rejoint l'équipe le 1^{er} avril 2021.

Quels furent les éléments marquants de l'année 2021 pour le service Patrimoine ?

Les actualités sont nombreuses : pour une grosse partie la COVID, l'arrivée d'une nouvelle responsable, le lancement du plan de rénovation 2020-2024 et les inondations du mois de juillet 2021.

En effet, la crise sanitaire s'est encore fait ressentir durant toute l'année 2021 et a engendré des impacts importants : la pénurie des matières premières et l'inflation considérable des prix des matériaux. Cette conjoncture met à mal l'ensemble du secteur de la construction et se répercute également sur les prolongations de délai des chantiers.

Malgré cela, dès le début de l'année, nous nous sommes attelés à engager les dossiers du plan de rénovation. Nous avons initié 4 grands projets de rénovation de notre parc immobilier. Ceux-ci sont actuellement à l'étude chez les auteurs de projets.

Enfin, il faut bien sûr signaler les inondations survenues au mois de juillet 2021 qui ont fortement touché notre patrimoine immobilier. De nombreux logements ont été totalement sinistrés rendant leur occupation impossible. Le service « Patrimoine » a prêté main forte aux autres services en prenant en charge 3 chantiers de rénovation supplémentaires.

4.1. LE PARC IMMOBILIER

En 2021, notre parc immobilier reste stable par rapport à l'année précédente ; néanmoins, il est à noter quelques petits changements.

En effet, début décembre 2021, nous avons pu annoncer la réception provisoire de 4 nouveaux appartements (sur 8) dans la rue Nesto Michel à Liège - Phase 3 (Ans).

Ensuite, dans le cadre des inondations de juillet, une opération d'acquisition de logements a pu être mise en œuvre en partenariat avec la SWL. Tout en respectant la circulaire de la Société Wallonne du Logement, nous avons effectué des recherches immobilières et des visites suivant les critères que nous nous sommes imposés, à savoir un prix maximum, le secteur (entités) et l'état d'habitabilité. Ce faisant, fin d'année 2021, nous avons signé le compromis de vente pour l'acquisition pour 2 maisons situées à Grivegnée. Celles-ci intégreront le circuit locatif en début d'année 2022.

Il est également à noter que 5 maisons anciennes ont été vendues.

Par conséquent, notre parc est maintenant constitué de 3.094 logements d'utilité publique : 744 maisons et 2.350 appartements dont 28 sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite. Leur répartition par entité est la suivante :

	Angleur	Ans	Bressoux	Chênée	Glain	Grivegnée	Jupille	Rocourt	Sclessin	Wandre	Total
Maison 2 ch. et moins	4	-	8	13	4	29	34	12	-	-	104
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	-	144	46	54	210	61	10	47	22	682
Appartements 2 ch.	243	14	206	78	46	388	126	19	81	38	1239
Appartements 3 ch.	121	18	33	25	76	45	67	7	6	-	398
Appartements 4 ch.	1	1	1	-	-	19	7	-	-	-	29
Appartements 5 ch. et plus	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Total	495	41	467	293	207	846	362	48	149	186	3094
Appartements 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.

Au 1 ^{er} janvier 2021, restaient dans le 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	Sclessin	1	Annulé ⁷
Garage	Grivegnée	1	Annulé ⁸

En 2021, 5 maisons ont été vendues pour un montant total de 502.160 €.

Ventes réalisées en 2021	
Commune	Adresse
Grivegnée	Rue Vignoul 17
Grivegnée	Rue Lemasuy 18
Grivegnée	Rue du Panorama 79
Chênée	Rue Gaillarmont 238
Chênée	Rue des Mauvaises Vignes 195

Signalons aussi que les locations de terrains et d'emplacements pour antennes nous ont rapporté 110.000 € en 2021 (16.000 € supplémentaires sont en attente).

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 2021, nous avons réceptionné 4 logements :

a) Construction de 8 appartements (2, 3 et 4 chambres rue Nesto Michel à Liège : dénommée phase 3, le projet consiste en la création de 2 petits immeubles de 4 appartements chacun, ceux-ci sont composés de 2, 3 et 4 chambres.

Début décembre 2021, 4 logements sur 8 ont pu être réceptionnés soit 1 immeuble sur 2. Malgré un chantier bien avancé, la réception globale de ce dernier a dû être scindée en deux phases (voir 2.b p.36).



7. Le garage est en location depuis 2 ans.

8. Le garage n'est actuellement pas vendable en l'état (infiltrations, problème de stabilité...), De plus, au vu de sa situation, nous pourrions valoriser la surface au sol après démolition afin d'y construire de nouveaux logements.

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.

Le premier lot relatif au gros œuvre a dû être résilié suite à des manquements de l'adjudicataire engendrant un retard important. Après désignation du nouvel adjudicataire, ce dernier a repris les travaux en octobre 2020.

Depuis, le chantier évolue en dents de scie. Si l'évolution du gros œuvre a pu se réaliser de manière constante, un retard conséquent s'est marqué au niveau des raccordements des impétrants ici aussi. En effet, l'intercommunale RESA gaz a postposé les nouveaux raccordements en déployant toutes ses équipes pour résoudre les problèmes liés aux intempéries du mois de juillet. Cela a eu des conséquences sur le planning général du chantier car les postes de parachèvements n'ont pas pu être réalisés dans les délais initialement prévus.

Suivant le planning prévisionnel, l'entièreté des logements seront réceptionnés avant juin 2022. Les logements seront disponibles à la location dans le second semestre 2022.

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

Comme expliqué ci-avant, nous avons dû scinder ce chantier en 2 phases et avons pu réceptionner 4 logements en 2021. Par contre, suite au délai extrêmement long des raccordements des impétrants, nous avons dû mettre standby les 4 derniers logements de la phase 3 jusqu'au placement des raccordements gaz.

Suivant le planning prévisionnel, l'entièreté des logements seront réceptionnés avant juin 2022. Les logements seront disponibles à la location dans le second semestre 2022.

Coût estimé du projet de 8 logements tous frais compris : 1.350.000 €

3. CHANTIERS À VENIR

a) Construction de 10 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 chargé de travailler sur l'avant-projet.

Les esquisses proposaient un projet cohérent et bien proportionné de 12 appartements sur 3 niveaux.

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

La Société Wallonne du Logement nous a notifié, en janvier 2021, une subvention pour créer 10 logements.

Après plusieurs remaniements du projet, suite à la présentation du dossier aux instances de l'urbanisme de la Ville et de la Région, le dossier a évolué positivement tout en gardant sa cohérence au niveau architectural et spatial. Le dossier est maintenant basé sur la conception de 10 logements



dont la configuration est : 6 appartements 1 chambre (dont 4 appartements PMR), 1 appartement 2 chambres, 2 appartements 3 chambres et 1 appartement 4 chambres.

Ce projet, qui s'inscrit dans le cadre de la norme Q-Zen⁹, doit être conçu afin de respecter les exigences en matière de performances thermiques, énergétiques et environnementales qui sont imposées par les nouvelles réglementations en vigueur. En effet, tous les bâtiments neufs doivent être conçus sur la base d'une consommation d'énergie quasi nulle.

Du point de vue énergétique, il s'agit d'un projet novateur pour notre société.

Le dossier suit son cours au niveau de l'étude et est actuellement au stade de l'avant-projet.

b) Construction de 10 appartements (1 chambre) en résidence-service sociale rue des Orchidées à Grivegnée

Ce projet est exceptionnel à plus d'un titre. Ce dossier, pour lequel nous avons bénéficié d'un ancrage en 2012 mais qui avait été relégué aux oubliettes, va permettre aux séniors (locataires du Logis Social de Liège, ayant de faibles revenus) d'intégrer une résidence-service classique. Une part du loyer sera adaptée à leurs faibles revenus. La résidence est implantée dans la zone boisée, derrière 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...).

Fin d'année 2020, les entreprises adjudicatrices du lot 1 et du lot 2 ont été désignées par le Conseil d'Administration.

Malheureusement, plusieurs contraintes non connues à la genèse du projet sont apparues. A l'heure actuelle, nous effectuons des recherches et des démarches administratives afin de viabiliser le projet (raccordements des impétrants, de l'égouttage).

Considérant ces faits, nous avons demandé aux entreprises une prolongation de délai de validité de leurs offres jusqu'au 17 avril 2022 ; celles-ci ont accepté sans remarque.

Dès signature de l'acte authentique d'emphytéose entre ISoSL et le Logis Social de Liège, et une fois les problèmes de raccordement électrique et d'égouttage résolus, le démarrage du chantier pourra être initié.

Au regard de la complexité du dossier celui-ci n'est pas aisé à mettre en œuvre, cependant nous restons déterminés à le voir sortir de terre.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.340.000 €

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

Cette étude s'inscrit dans le cadre du projet de réaménagement d'un ancien site communal ayant appartenu à la Ville de Liège en vue d'y créer des logements sociaux.

Ce site se trouve à Bressoux, le long de la Rue Trou Louette. Le terrain est repris pour partie en zone d'habitat et pour partie en zone d'espaces verts.

Le site est scindé en deux parties : la partie Nord, occupée par deux rangées de bâtis se faisant face



9. Nouvelle réglementation pour les dépôts de permis postérieur au 1^{er} janvier 2021.

et entourant une cour centrale et la partie Sud qui se décline en 3 plateaux principaux d'espaces verts.

Il s'agit d'un projet de réhabilitation du bâtiment existant sur le site Trou Louette. Le dossier a été confié au bureau Gérard – Lemaire associés fin 2020.

L'auteur de projet est en phase de déposer son permis d'urbanisme, malheureusement le site nous a réservé des mauvaises surprises qui sont plutôt de tailles.

Une source et une canalisation cassée en amont du site le rendent gorgé d'eau. Le Logis Social de Liège et la Ville de Liège investiguent la zone pour déterminer la cause du problème.

À l'heure actuelle, nous travaillons en parallèle avec les différents intervenants et l'auteur de projet afin de dégager des solutions pour viabiliser le site avant d'entamer les travaux de rénovation du bâtiment.

De plus, une étude combinée d'orientation et de caractérisation du sol a été initiée confirmant que le site est pollué en partie.

Il faut impérativement résoudre les problématiques en amont avant de se lancer dans le projet de rénovation du bâtiment en tant que tel.

Coût estimé du projet tous frais compris : 4.200.000 €



4.3.2. RÉNOVATIONS ET AMÉLIORATIONS DE LA SÉCURITÉ ET DU CONFORT DES LOCATAIRES

1. PROGRAMME D'INVESTISSEMENTS IMPULSION LOGEMENT (AXE 2)

En 2019, suite au plan d'investissement que nous avons rentré fin 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.

Malheureusement, les subsides consacrés au programme « Axe 2 – Impulsion Logement » sont basés sur des estimations datant de décembre 2017 et sont dès lors sous-évalués.

Le Conseil d'Administration a décidé, à l'unanimité, de profiter de l'opportunité présentée par le Plan de Rénovation 2020-2024 pour compléter le manque de financement dans les projets en cours du programme « Axe 2 – Impulsion Logement ».

Pour ce faire, il a décidé de :

- ≡ basculer, dans le nouveau Plan de Rénovation 2020-2024, le projet de rénovation de 36 appartements à R. Delbrouck / N. Spiroux considérant que les travaux prévus sont de type « rénovation lourde » et que le label « B » sera atteint avec les travaux envisagés (rapport d'un bureau d'études).
- ≡ basculer, dans le nouveau Plan de Rénovation 2020-2024, le projet d'isolation des caves et des pieds de mur à la Cité Terwagne. L'ampleur des travaux sera alors élargie à une isolation complète de l'enveloppe des logements afin de respecter les critères du Plan de Rénovation (atteindre le label « B »).
- ≡ remplacer les châssis et les toitures des immeubles bas de la Cité des Canonnières considérant

que ces immeubles possèdent déjà des façades isolées, que les portes d'entrée sont neuves et que les ascenseurs et les chaufferies sont récents tout en respectant le nombre minimum de logements à rénover et en utilisant l'ensemble du subside disponible.

Suite à ces modifications, nous avons donc 4 projets inscrits dans ce programme :

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

Les travaux prévus 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). La mise en conformité électrique des logements est également prévue.

Le dossier de rénovation a été confié au bureau d'architecture Pierre Maes et associés.

Le permis d'urbanisme a été déposé et octroyé en date du 16 avril 2021.

La mise en adjudication du dossier est programmée pour début de l'année 2022 et l'ouverture des offres pour le 28 février 2022.

Après désignation de l'adjudicataire, les travaux pourraient débuter en septembre 2022.

Il n'est pas prévu de déménager les locataires lors de l'exécution des travaux.

Coût estimé du projet (revu par l'auteur de projet) tous frais compris : 1.550.000 €



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

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

Notre demande de réaffectation des subsides initiaux a été acceptée pour ce projet.

Le dossier de rénovation a été confié au bureau d'architecture Pierre Maes et associés.

Le permis d'urbanisme a été déposé et octroyé en date du 16 avril 2021.

La mise en adjudication du dossier est programmée pour début 2022 et l'ouverture des offres pour le 28 février 2022. Après désignation de l'adjudicataire, les travaux pourraient débuter en septembre 2022.

Il n'est pas prévu de déménager les locataires lors de l'exécution des travaux.

Coût estimé du projet (revu par l'auteur de projet) tous frais compris : 1.600.000 €



c) La rénovation de 88 appartements cour du Rivage, rues de Porto, des Porteuses d'eau et du Marché (82 appartements) et rue Général de Gaulle (6 appartements) à Bressoux

Ce projet consiste en la rénovation énergétique de 3 ensembles de logements à Bressoux.

Le dossier de rénovation a été confié au bureau d'Architecture E. Grandmaison.

Les travaux portent principalement sur la réparation des bétons et des parements de façades.

En complément et dans le cadre de l'axe 2, il est prévu d'isoler thermiquement les façades, les caves, de poser un système de ventilation hygiénique dans chaque logement et de remplacer les châssis.

En juillet 2021, le dossier a essuyé un refus du permis d'urbanisme portant sur le revêtement de la façade en crépi. Après quelques remaniements du projet au niveau façadier (application d'une brique en lieu et place du crépi), le dossier a évolué positivement en recréant un projet plus cohérent qui s'intègre harmonieusement dans le cadre urbain et le contexte architectural qui l'entoure.

Un second dossier de permis d'urbanisme a été introduit en décembre 2021 ; nous attendons un retour des autorités compétentes.

Coût estimé du projet tous frais compris : 2.560.000 €

d) Remplacement des châssis et des garde-corps - rue des Canoniers n° 34-36-39-41-52-54 (75 appartements) et isolation des toitures rue des Canoniers n° 36-39-54 à Jupille

Il est prévu dans le cadre de ce dossier d'effectuer les travaux de remplacement des châssis, garde-corps et des toitures des immeubles de la Cité des Canoniers (toiture des immeubles bas uniquement). Etant donné que ces immeubles possèdent déjà des façades isolées, que les portes d'entrée sont neuves et que les ascenseurs et les chaufferies sont récents, après les travaux prévus ci-dessus ces bâtiments seront rénovés dans leur totalité.

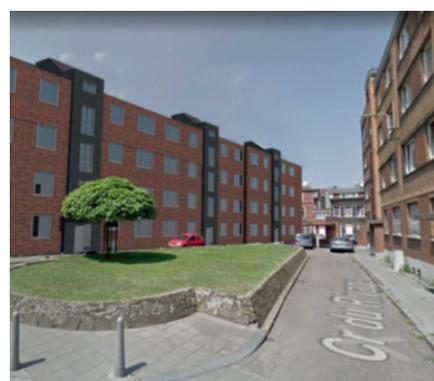
Au vu de nos compétences en interne ainsi que des ressources humaines pour réaliser ce dossier, nous n'avons pas fait appel à un auteur de projet pour nous seconder. Le dossier sera géré en interne par le service Patrimoine.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.150.000 €

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).

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.

Du point de vue technique, afin d'atteindre les objectifs fixés par la circulaire, il y a lieu d'approcher les projets de manière globale quant à la rénovation des immeubles.

Les travaux portent, d'une part, sur la sécurisation des logements en les rendant conformes aux normes de sécurité incendie, gaz, électricité, ... et, d'autre part, en améliorant les performances énergétiques des bâtiments de manière à atteindre le label B, sans toutefois hypothéquer la possibilité d'atteindre le label A dans des étapes de rénovation ultérieures.

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.

Afin de suivre efficacement les chantiers, ceux-ci ont été répartis suivant une ligne du temps et priorisés eu égard principalement à l'état de vétusté, de sécurité et de salubrité du bâti.

Le plan du Logis Social de Liège comprenant les 15 lignes a été approuvé en date du 4 mars 2021 auprès de la Société Wallonne du Logement et du Ministre du Logement.

En 2021, nous avons initié 4 projets inscrits dans ce programme portant à 289 le nombre de logements concernés par cette première année du plan :

- ≡ Angleur – rue Vaudrée 163 (49 logements)
- ≡ Glain – Cité du Moulin, rue Moulin à vent et rue des Hotteuses (182 logements)
- ≡ Grivegnée – rue René Delbrouck et Nicolas Spiroux (36 logements)
- ≡ Jupille – rue des Godets et des Trixhes (22 logements)

Ces dossiers de rénovations ont été confiés aux auteurs de projets qui ont participé à l'accord cadre prévu à cet effet et initié par la Société Wallonne du logement.

a) Angleur – rue Vaudrée 163 (49 logements)

Le bâtiment à rénover (rez +8) comprend 49 logements, 2 commerces, un cabinet médical et un local destiné à la Régie de Quartier.

Extérieurement, l'édifice présente des dégradations locales des bétons (nez de dalles et colonnes) mais également des dégradations au niveau des parements en dalles de silex lavé. Par endroits, les armatures sont visibles et les dégradations des bétons nuisent à la stabilité de certains châssis.

C'est pourquoi nous avons opté pour faire passer ce projet en priorité dans le plan de rénovation.

Au niveau énergétique, les parois extérieures du bâtiment ne sont pas isolées. Les maçonneries en

béton intérieur (12 à 14 cm) sont revêtues de plaques de silex lavé de 6 cm d'épaisseur et les toitures plates sont peu isolées (6 cm) et lestées. D'une manière générale, il appert des problèmes de condensation et de moisissures en pourtours des châssis et plus particulièrement dans les locaux humides.

Afin de répondre en tous points aux critères, l'auteur de projet propose un projet pensé dans sa globalité, ceci de façon à s'harmoniser à l'ensemble des immeubles de logements entourant le parc central, tout en rompant l'uniformité des rythmes et des teintes de l'édifice.



L'approche globale du bâtiment d'un point de vue esthétique, énergétique, social et environnemental, a orienté la proposition de l'auteur de projet vers une isolation de l'immeuble par l'extérieur avec revêtement en panneaux de fibres-ciment, qui s'harmonisera avec les autres bâtiments.

Les travaux prévus consistent à la mise en conformité de la sécurité et de la salubrité du bâtiment : électricité (plans, schémas et réceptions), gaz (réception), réparation de bétons (briques de verre + balcons + façades + cave), sécurisation des hydrants (immeuble haut : contrôle complet et mise à niveau du compartimentage incendie, des voies d'évacuation, des exutoires, des dévidoirs, ...).

Du point de vue énergétique : l'isolation des façades et balcons (briques de verre, fixation des garde-corps, résine), l'isolation des caves, l'isolation des toitures et le remplacement des menuiseries extérieures.

Le dossier de rénovation a été confié au bureau d'architecture V Architecture.

Le projet est au stade de l'avant-projet.

Coût estimé du projet tous frais compris : 3.450.000 €

b) Glain – Cité du Moulin, rue Moulin à vent et rue des Hotteuses (182 logements)

Il s'agit de rénover un quartier complet des années 1955-1965.

La cité est composée de 5 types de blocs d'habitations différents, soit un total de 182 logements dont 14 maisons et 168 appartements.

Des problèmes de stabilité ont été observés sur les balcons en béton.

Ces derniers présentent des phénomènes de délitements dus à des infiltrations, c'est pourquoi, afin d'éviter tout accident, nous avons fait passer ce projet en priorité dans le plan de rénovation.



Au niveau énergétique, compte tenu de la situation et des travaux déjà réalisés dans ce quartier, l'intervention doit porter principalement sur le remplacement des menuiseries extérieures, des garde-corps, l'isolation des façades, et enfin, la mise aux normes de la ventilation et de l'électricité.

Pour les 10 maisons unifamiliales de la Cité du Moulin, la rénovation des toitures est nécessaire.

L'approche globale du bâtiment d'un point de vue esthétique, énergétique, social, environnemental, a orienté la proposition de l'auteur de projet vers une isolation de l'édifice par l'extérieur avec revêtement en tôle métallique nervurée suivant une onde carrée. Le matériau choisi se déclinera soit en onde régulière soit en onde aléatoire en rappelant la texture d'un bardage ajouré.

Les parements nervurés seront de teinte identique pour l'ensemble du site mais de sections différentes sur les immeubles ou sur les habitations. Ceci permet à la fois de garantir l'unité du site et la particularité des fonctions avec un traitement plus fin des bâtiments de taille plus réduite.

En complément, le projet s'inscrit dans la mouvance, de l'économie circulaire et propose de repenser nos modes de production et de consommation afin d'optimiser l'utilisation des ressources naturelles et ainsi limiter les déchets générés. En effet, la mise en œuvre des socles en moellons s'effectuera grâce à la récupération de parements en moellons situés sur un site de logement sociaux d'une société-soeur.

Le dossier de rénovation a été confié au bureau d'architecture ACDC.

Le permis d'urbanisme a été déposé.

Coût estimé du projet tous frais compris : 9.300.000 €

c) Grivegnée - rue René Delbrouck et rue Nicolas Spiroux (36 appartements)

Initialement prévu dans le « Programme d'Investissements Impulsion Logement » ce dossier a été transféré dans le nouveau « Plan de Rénovation 2020-2024 », les travaux envisagés par l'auteur de projet permettant d'atteindre une PEB B.

Les travaux consistent principalement au remplacement complet des façades et des châssis, à la pose d'un système de ventilation hygiénique, d'un nouveau système de chauffage individuel, au remplacement des différentes conduites d'alimentation (eau, gaz, chauffage), d'égouttage, 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.

Le dossier de rénovation a été confié au bureau d'Architecture E. Grandmaison.

Le permis d'urbanisme a été déposé et octroyé en date du 14 mai 2021.

Le dossier de mise en concurrence est en cours de validation par la Société Wallonne du Logement.

Coût estimé du projet tous frais compris : 2.200.000 €

d) Jupille – rue des Godets et des Trixhes (22 logements)

L'ensemble de logements à rénover a été construit en 1957. Il est composé de 22 habitations constituées essentiellement de maisons 3 chambres et d'appartements 2 chambres. Ils sont regroupés par blocs de 2 à 8 unités d'habitation. Ces édifices ont bénéficié de rénovations dans le cadre du PEI et ne laissent apparaître aucun signe de problème structurel.



Les travaux prévus pour ces bâtiments consistent à la mise en conformité de la sécurité et de la salubrité du bâtiment : gaz (réception).

Du point de vue énergétique : l'isolation des façades et des balcons, l'isolation des caves, l'isolation des toitures, le remplacement de la couverture de toiture, le placement d'une ventilation hygiénique et enfin, le remplacement des menuiseries extérieures.

Le dossier de rénovation a été confié au bureau d'architecture V Architecture.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.600.000 €

3. PLAN D'EMBELLEMENT 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 logements.

Les objectifs sont : économique, social, environnemental et de développement territorial.

Ce plan a dû être mis en œuvre rapidement, la désignation des entreprises devant s'opérer avant le mois d'octobre 2021.

Notre plan d'embellissement est composé de 11 dossiers (voir tableau ci-dessous).

En octobre 2021, l'ensemble des 11 projets étaient commandés et 9 dossiers étaient d'ailleurs déjà totalement terminés.

Les 2 dossiers restants sont soit tributaires de la météo (rénovation de la cour Cardinal Mercier), soit tributaires d'un délai de placement important au vu du nombre d'interventions à réaliser (nouvelles portes d'entrée sécurisées).

	Entreprise	Nombre de logements	Adresse	Commune	Travaux	STADE
1	AZ Security	561	Immeubles à appartements à Angleur, Bressoux, Chênée, Grivegnée, Liège et Rocourt	Liège	Sécurisation et rénovation portes d'entrée avec nouveau système de verrouillage incluant ou non le remplacement des boîtes aux lettres	EN COURS
2	Garden Service	21	Cardinal Mercier 21	Bressoux	Rénovation et aménagement de la cour intérieure	A VENIR
3	Garden Service + FREG	42	Rue Général de Gaulle	Bressoux	Rénovation et aménagement de la cour intérieure	TERMINE
4	Garden Service	18	Rue Jules Boursier	Bressoux	Rénovation et aménagement de la zone de stationnement	TERMINE
5	Juffern et Rinaldi	15	Divers	Divers	Rénovation des finitions des sols, murs et plafonds des logements	TERMINE
6	Marinelli	43	Cité des Démineurs 1-2-3-4	Grivegnée	Remplacement de 4 portes d'entrée, des bîtes aux lettres et du système de verrouillage	TERMINE
7	Marinelli	15	Rue du Vallon 15	Angleur	Remplacement de la porte d'entrée, des boîtes aux lettres et du système de verrouillage	TERMINE
8	Delavignette	63	Rue du Vallon 15	Angleur	Placement de caméras de surveillance	TERMINE
9	AZ Security	162	Immeubles à appartements à Bressoux, Grivegnée, Jupille + Wandre Partisans 17-19-21-23	Liège	Placement d'un système d'accès par badge avec gestion à distance sur 13 portes à Bressoux, Grivegnée et Jupille	TERMINE
10	LLD	29	Immeubles à appartements à Angleur, Bressoux, Grivegnée et Liège	Liège	Remplacement des luminaires dans les espaces communs	TERMINE
11	Juffern et Rinaldi	15	Divers	Divers	Embellissement des logements avant changement locatif (attention uniquement	TERMINE

a) Projet 1 – Sécurisation et rénovation des portes d'entrée avec nouveau système de verrouillage, incluant ou non le remplacement des boîtes aux lettres

Les travaux ont démarré fin 2021. Une durée de 24 mois est prévue pour sécuriser toutes les portes concernées, à savoir 561 logements.

Coût estimé du projet tous frais compris : 777.500 €



b) Projet 2 – Rénovation et aménagement de la cour intérieure Avenue Cardinal Mercier 21

Tributaire de la météo, les travaux pourront enfin démarrer mi-mars 2022 pour une durée de 2 mois.

Coût estimé du projet tous frais compris : 146.000 €



Illustration avant la réfection de la cour

c) Projet 3 – Rénovation et aménagement de la cour intérieure rue Général de Gaulle – terminé

Remise en état de la cour intérieure

Coût du projet tous frais compris : 25.600 €



Illustration après la réfection de la cour

d) Projet 4 – Rénovation et aménagement de la zone de stationnement rue Jules Boursier – terminé

Remise en état de la cour intérieure

Coût du projet tous frais compris : 28.700 €

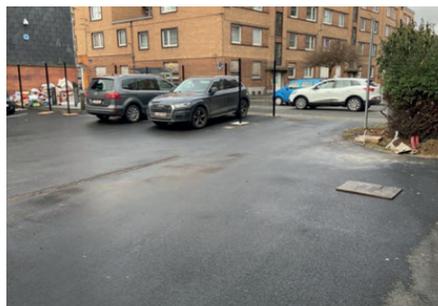
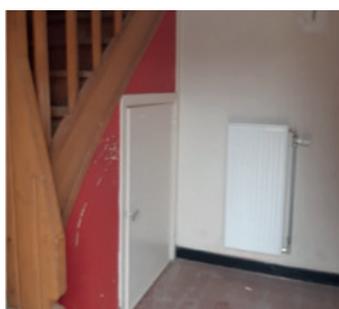


Illustration en cours de réaménagement de la zone de stationnement

e) Projets 5 et 11 – Rénovation des finitions des sols, murs et plafonds des logements – terminés

Rafraichissement de logements

Coût du projet tous frais compris : 34.020 €



Avant



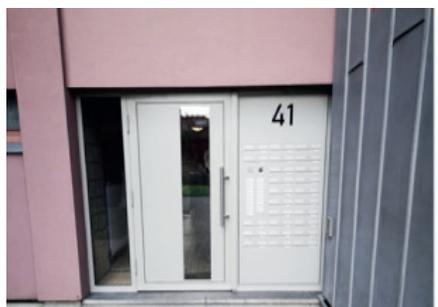
Après

f) Projets 6 et 7 – Remplacement de portes d'entrée, de boîtes aux lettres et de systèmes de verrouillage – terminés

Coût du projet tous frais compris : 46.035 €



Rue des Canonniers



Cité des Démineurs

g) Projet 8 - Placement de caméras de surveillance Vallon 15 – terminé

Coût du projet tous frais compris : 7.305 €



Illustration après le placement des caméras

h) Projet 9 - Placement d'un système d'accès par badge avec gestion à distance sur 13 portes à Bressoux, Grivegnée et Jupille

Coût du projet tous frais compris : 9.240 €



Rue des Canonniers



Cité des Démineurs

i) Projet 10 - Remplacement des luminaires dans les espaces communs

Coût du projet tous frais compris : 71.315 €

Les soldes récupérés sur les différentes lignes clôturées seront réinjectés dans les derniers projets du plan d'embellissement.



Illustration après le remplacement des luminaires

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 œuvre 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 2022.

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 adjudgé. 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) Garde-corps rue Gilles Galler à Sclessin

Afin de préserver la sécurité de nos locataires, nous avons engagé sur fonds propre le remplacement des garde-corps situés rue Gilles Galler.

Coût du projet tous frais compris : 8.820 €

5. TRAVAUX DE RÉHABILITATION SUITE AU SINISTRE « INONDATIONS » DE JUILLET 2021

Les inondations survenues au mois de juillet 2021 ont fortement touché notre patrimoine immobilier. 32 logements ont été totalement sinistrés rendant leur occupation impossible.

a) Château Nagelmackers, rue vaudrée 47 à 57 à Angleur

En 2007, le projet de réaffectation du château Nagelmackers a fait l'objet d'un chantier de rénovation complet mélangeant une mixité de fonction. 12 logements sociaux situés au rez de chaussée (notamment des logements PMR) occupent les ailes du château et un espace d'entreprises prend place au niveau du corps de logis. Il est à noter que l'ensemble bâti est répertorié à l'inventaire du patrimoine comme bien classé (toiture et façade).

Les inondations du mois de juillet ont ravagé littéralement les logements. La hauteur d'eau recensée à l'intérieur de ceux-ci était de plus de 1,50 m. Ces derniers étant accessibles et conçus pour les personnes à mobilité réduite, nous avons tout mis en œuvre afin de les rénover au plus vite.

Eu égard à la composition intérieure des logements (contres cloisons en plaque de plâtre et isolées), nous n'avons pas eu d'autre choix que de démolir ces dernières et de reconstruire à l'identique.

Fin d'année 2021, l'ensemble des cloisons ainsi que les techniques spéciales ont été démontés.

Nous comptons sur une fin de chantier début du second semestre 2022.

b) Rue Vaudrée 95 à 111 à Angleur

Ces 18 logements sont situés dans la rue Vaudrée à Angleur, rue principalement touchée par les inondations. Les caves ont été entièrement noyées tandis que les rez-de-chaussée de ces édifices ont souffert de la montée des eaux à plus d'1 m. Le sinistre est total.

Au vu de leur configuration et de leur vétusté, nous avons pris le parti de les rénover totalement (décapage de plafonnage, remplacement des planchers bois, rénovation sanitaire, électrique, gaz...).

Les démolitions sont en cours.

Nous comptons sur une fin de chantier dans le courant du second trimestre 2023.

c) Rue de l'Eglise 60 à Chênée

Il s'agit de 2 appartements rénovés il y a plus de 10 ans. Ceux -ci sont situés en contre bas de la cour de l'école de Chênée. Ces logements ont également souffert des inondations. Le sinistre est total, toutes les menuiseries sont à remplacer y compris toutes les cloisons en plaques de plâtre et en MDF, les revêtements de sol souples...

Tous les parachèvements intérieurs sont à reconstruire.

Afin de nous seconder dans le cadre de la rédaction du cahier des charges ainsi que le suivi des travaux, nous avons fait appel à un auteur de projet. Il s'agit du bureau d'architecture ACDC.

Nous comptons sur une fin de chantier fin du second semestre 2022.

4.3.3. MÉMORANDUM

Mémorandum des chantiers en cours au 31/12/2021 et des chantiers à venir

□ Total des logements en construction : 92

■ Total des logements en rénovation : 527

Entité	Adresse	N° dossier	N° SWL	Intitulé	Nombre de logements	Statut au 31 décembre	
						Terminé, faillite, en cours, à venir	Stade 0, avant projet, dossier - base - adjudication, chantier, RP ou RD
Angleur	Rue Vaudrée 163	RENO/6020/2021/01	125381	Rénovation de 49 logements	49	A venir	Avant projet
Bressoux	Trou Louette		124.811	Création de 24 logements dans le bâtiment existant	24	A venir	Avant projet
Bressoux	Trou Louette		125.011	Construction de 30 logements	30	A venir	Stade 0

Bressoux	Rue Général de Gaulle 29 Cour du Rivage 1-2-3-4, rue de Porto 2, Porteuses d'eau 1-3-5, rue du Marché 5-7-11-13-15	2019ENERG074 et 75b	124.952	Rénovation de 88 appartements	88	A venir	PU
Diversesentités	Diverses adresses	2019/TEC/009	125.023	Mise en conformité d'installations électriques et placement d'éclairages de secours	np	En cours	Chantier
Chênée	Cité des Thiers	LS2016/30	122.979	Construction de 10 maisons	10	En cours	Chantier
Chênée	A. Renard		125.077	Construction de 10 appart.	10	A venir	Avant projet
Chênée	Rues des Bedennes et du Vieux Puits	2019ENERG072	124.950	Rénovation de 32 appartements	32	A venir	DBA
Chênée	Place Hubert Pissard	2019ENERG075c	124.953	Rénovation de 36 appartements et 7 maisons	43	A venir	DBA
Grivegnée	Rue des Orchidées	RS 2012/01	122.425	Construction de 10 logements (résidence service)	10	En cours	Chantier
Grivegnée	Rue René Delbrouck et Nicolas Spiroux	2019ENERG073	124.951	Rénovation de 36 appartements	36	A venir	DBA

Clain	Cité du Moulin, rues Moulin à vent et des Hotteuses	RENO/6020/2021/05	125.382	Rénovation de 182 logements	182	A venir	PU
Jupille	Rue des Canonnières	à recevoir	125.817	Remplacement des châssis, garde corps et rénovation toitures	75	A venir	DBA
Jupille	Rue des Godets et des Trixhes	RENO/6020/2021/10	125.381	Rénovation de 22 logements	22	A venir	Avant projet
Liège	Rue Nesto Michel	LS2014/24	122.977	Construction de 8 appartements	8	En cours	RP/ chantier

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.

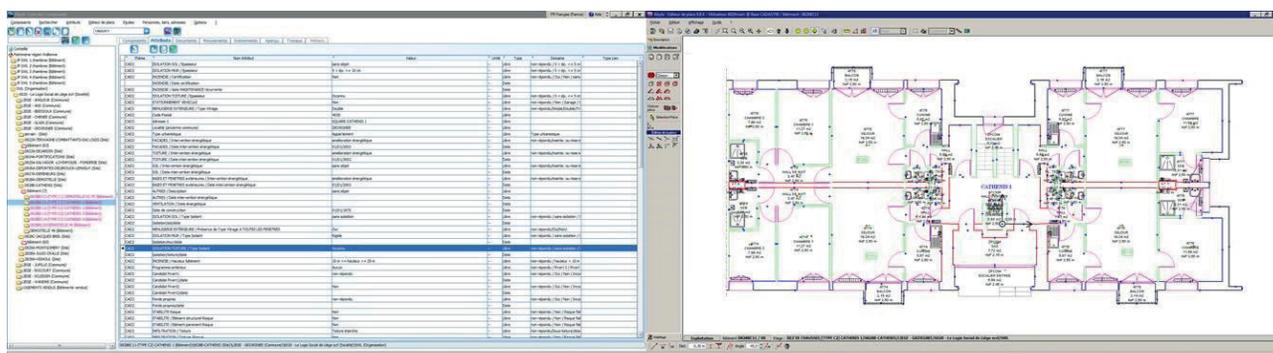
Il est certain que la tenue d'un cadastre, complet et à jour, constitue un précieux outil d'aide à la décision pour les sociétés de logement de service public, en termes de planification des interventions et des besoins en investissements, d'appui opérationnel au maintien en état du parc de logements, 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. De plus, dans le cadre du plan de rénovation annoncé, une partie de la subsidiation sera conditionnée à la mise à jour des données du cadastre, dans les 30 jours de la réception provisoire des chantiers concernés.

En ce qui concerne notre société, le travail résiduel consiste à encoder des données graphiques d'environ 22 logements en ce compris les 2 logements acquis dernièrement suite aux inondations ainsi que les 4 logements neufs achevés dernièrement (Nesto Michel - RP décembre 2021).

La mise à jour de la base de données des logements cadastrés s'est vue ralentie car l'agent en charge du cadastre a dû pallier le manque d'effectif humain pour réaliser les états des lieux. De plus la période COVID n'a pas permis d'effectuer les relevés adéquats dans les logements existants.

Le solde des logements à mettre à jour suite aux différents plans de rénovation antérieurs est de 169 logements.





5. LA RÉGIE

Cette année, particulièrement marquée par les inondations dramatiques du mois de juillet, a témoigné de la solidarité et de l'engagement du personnel face au grand désarroi de nos locataires impactés.

Chacun a « retroussé ses manches » pour apporter l'aide nécessaire à nos locataires mais également plus globalement aux sinistrés de la Ville de Liège.

32 de nos logements ont été totalement sinistrés et 366 ont été impactés (caves inondées, chaudières hors service, gaz fermé...). Grâce aux forces de nos agents, tant dans les bureaux que sur le terrain, les 88 locataires concernés étaient relogés dans les 15 jours qui ont suivi le sinistre.

En plus du travail réalisé dans les zones sinistrées, le personnel administratif et technique s'est investi dans la remise en état de logements vides afin de pouvoir reloger les sinistrés répartis sur le territoire de la Ville de Liège.

Comme si une catastrophe ne suffisait pas, notre fournisseur d'électricité a fait faillite en septembre 2021. Poussés par la collaboration née en juillet, le personnel de plusieurs services s'est porté volontaire pour effectuer les relevés de tous les compteurs électriques communs des immeubles. En une demi-journée, le travail était réalisé, ces informations ont pu être transmises au service comptabilité ce qui a permis une juste facturation, une reprise correcte et in fine d'éviter les coupures d'électricité.

Rappelons également que tout ce travail a dû s'organiser avec des effectifs souvent réduits (cf. quarantaines, congés et COVID).

5.1. L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE RÉGIE

L'équipe administrative travaille sous la responsabilité du Responsable Régie et est composée de :

- ≡ 3 agents administratifs régie
- ≡ 1 coordinatrice du secrétariat régie
- ≡ 1 agent état des lieux
- ≡ 1 secrétaire état des lieux
- ≡ 1 assistante du Responsable Régie
- ≡ 1 assistant du Responsable Régie
- ≡ 1 référente marchés publics

Sa mission consiste à organiser les entretiens, réparations et rafraichissements des logements afin de permettre aux locataires de vivre dans un environnement sain, conforme et agréable.

3 agents administratifs sont chargés de coordonner les différentes interventions en les planifiant pour nos équipes d'ouvriers ou en les transmettant aux sous-traitants désignés par marchés publics.

En 2021, ces agents ont dû gérer 8124 demandes d'interventions reçues par téléphone, par courrier ou courriel ou encore suite aux états des lieux ou aux visites sur sites.

Ces interventions engendrent un travail de valorisation et de scan important, ainsi que de traitement de factures d'achat ou de prestations (989 en 2021) sous la supervision de la coordinatrice du secrétariat.

Cette année, l'Assistante du Responsable Régie a dû traiter 1.677 courriers ou courriels (1.284 en 2020), nombre en constante augmentation. En effet, ne pouvant pas se présenter aux guichets suite aux mesures COVID, les locataires ont modifié leur mode de communication.

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 (« IILE ») et/ou du Département de Police administrative et de Sécurité publique de la Ville de Liège (« DPA ») ;

Elle s'occupe enfin des dossiers en rapport avec notre assurance. Elle a suivi 19 dossiers concernant des dégâts des eaux, incendie et responsabilité civile et 2 concernant des accidents de roulage impliquant des véhicules de notre flotte automobile. Cet été, elle a ouvert tous les dossiers concernant les inondations de juillet 2021.

Afin de répondre aux différentes demandes, l'Assistant Régie a quant à lui pour mission, entre autres, de réaliser des visites chez les locataires que ce soit pour identifier d'éventuels problèmes d'humidité, envisager des travaux d'adaptation, ou encore rencontrer le service sécurité salubrité de la Ville de Liège. 194 visites ont pu être réalisées cette année.

En plus de cette gestion quotidienne, 2 agents sont chargés d'organiser, de réaliser et d'assurer le suivi des états des lieux d'entrée et de sortie.

Cette année, 228 logements ont été remis en location, dont 56 à des ménages sinistrés et 189 logements se sont libérés.

Afin d'assurer tout ce travail, nous sommes contraints de sous-traiter certaines interventions, notre régie ouvrière ne pouvant tout assumer. Pour ce faire, notre Référente Marchés Publics a réalisé 12 marchés et 36 mises en concurrence.

5.2. LA RÉGIE OUVRIÈRE ET LE MAGASIN

La régie ouvrière est composée de 30 agents dont 1 agent sous contrat de remplacement, un agent sous contrat de type « IFAPME » et un brigadier chargé de coordonner l'organisation des travaux. Un agent sous contrat de type « article 60 », mis à disposition par le CPAS d'Herstal, est venu renforcer l'équipe.

Mi-juillet, suite aux inondations, nos ouvriers sont intervenus sur les sites impactés, dès les premiers jours, afin de vider les caves inondées et de nettoyer les communs, et ce, tous corps de métier confondus.

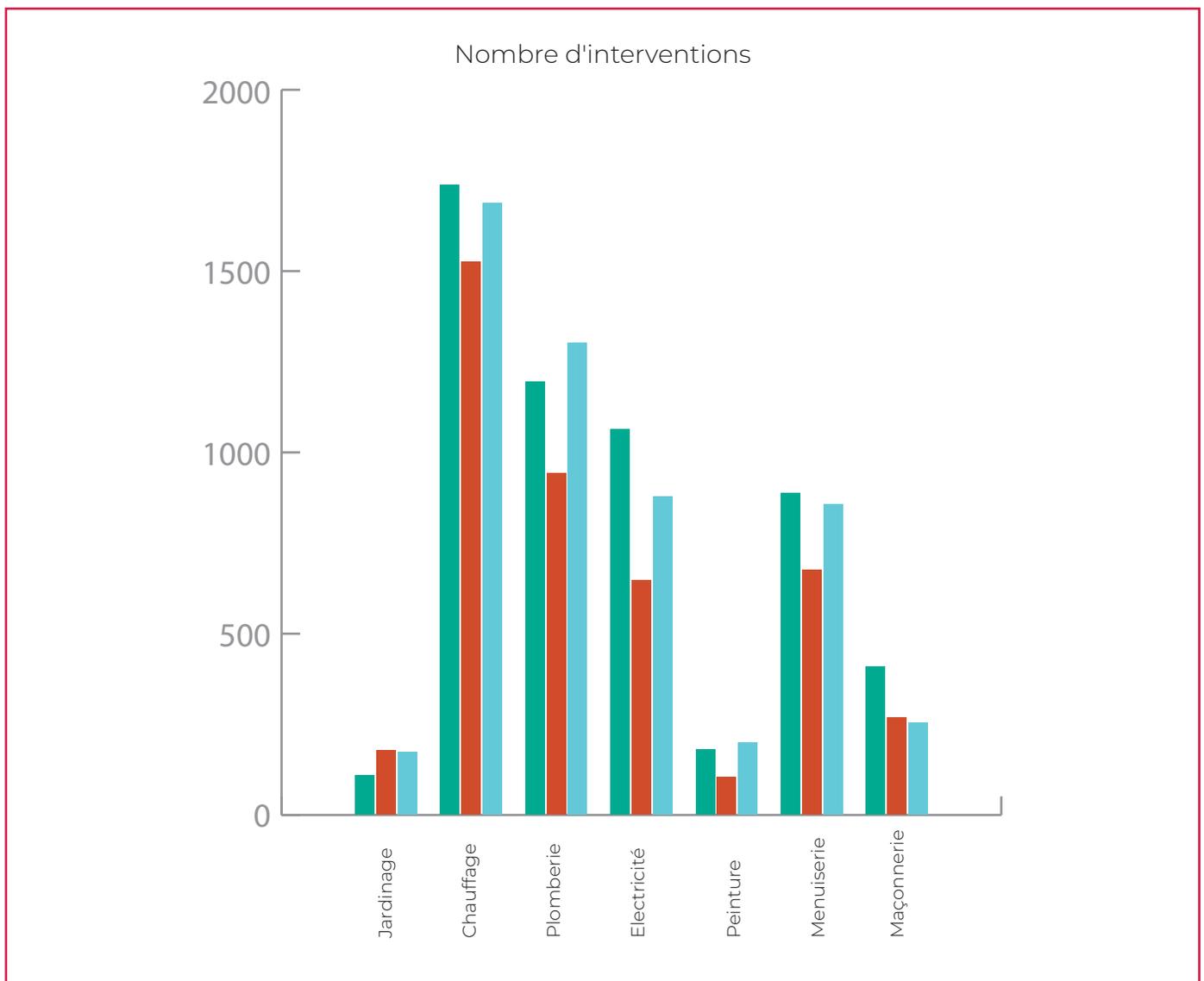
Après ces jours intenses, le personnel s'est attelé à rétablir le courant, placer des productions d'eau chaude temporaire, ... en bref, permettre aux locataires qui ont pu rester dans leur habitation de vivre dans des conditions décentes.

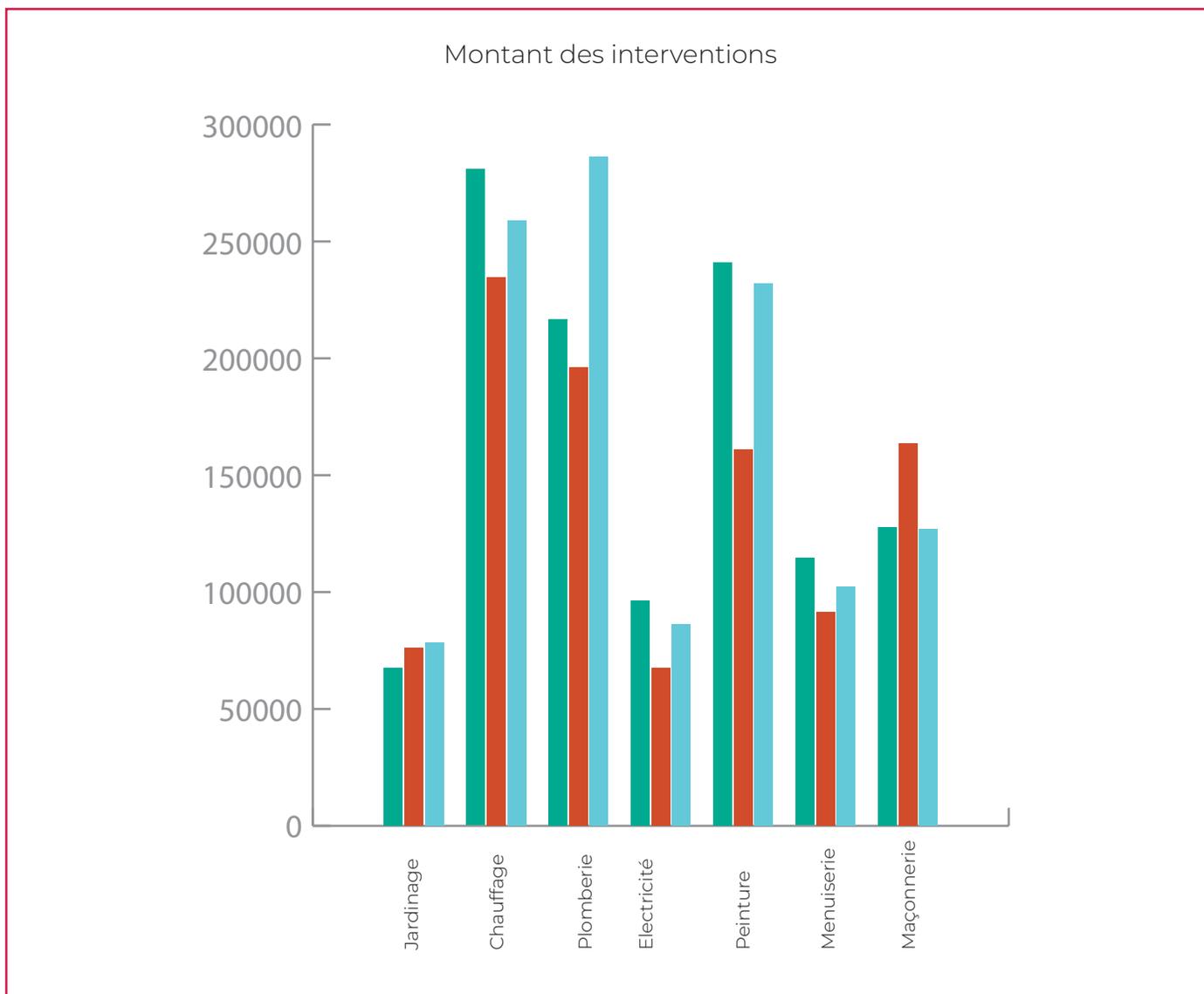
Durant le reste du semestre, la régie s'est principalement attelée à remettre des logements en état rapidement afin de pouvoir y loger des personnes sinistrées, sur la base de l'arrêté de réquisition du Bourgmestre et grâce au subside alloué par le Gouvernement wallon.

Fin décembre, 56 logements étaient réattribués, 44 étaient terminés et donc prêts à être reloués et 46 étaient toujours en travaux.

Ci-dessous, un tableau précisant le nombre d'interventions des équipes au cours des 3 dernières années. Leurs valorisations respectives y sont également mentionnées.

Corps de métier	2019		2020		2021	
	Montant	Nbr interv.	Montant	Nbr interv.	Montant	Nbr interv.
Jardinage	67.416,00 €	109	76.116,80 €	177	78.237,34 €	174
Chauffage	281.114,00 €	1739	234.958,46 €	1528	259.102,21 €	1689
Plomberie	216.902,00 €	1196	196.431,30 €	944	286.390,56 €	1302
Electricité	96.379,00 €	1064	67.383,07 €	647	86.143,90 €	878
Peinture	241.147,00 €	181	161.217,94 €	103	232.246,93 €	199
Menuiserie	114.537,00 €	888	91.464,74 €	675	102.338,43 €	856
Maçonnerie	127.936,00 €	409	163.753,21 €	268	126.939,30 €	255
TOTAUX	1.145.431 €	5586	991.325,52 €	4342	1.171.398,67 €	5353





Nous constatons une reprise de l'activité se rapprochant plus des interventions réalisées en 2019. Les allègements des mesures liées à la pandémie ont permis à nos équipes d'intervenir de manière plus classique malgré les difficultés liées à l'absentéisme ponctuel du personnel.

5.2.1. JARDINAGE (2 AGENTS TITULAIRES)

En plus de l'entretien de certains espaces verts collectifs, non pris en charge par la Ville, les jardiniers 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.



Cette année, ces agents ont également nettoyé et créé un nouveau jardin à l'arrière des bâtiments sis rue Gilles Galler à Sclessin.

En période hivernale, ces agents effectuent les relevés de compteurs annuels et travaillent activement à la renumérotation des immeubles et compteurs suite au projet de renumérotation initié par la Ville de Liège (542 logements).

5.2.2. CHAUFFAGE (1 AGENT TITULAIRE + 1 AGENT 1/2 TEMPS)

Mi-avril 2021, un chauffagiste a donné son préavis pour se lancer comme indépendant et en mai 2021, un autre chauffagiste a été affecté sur la fonction d'agent « état des lieux », dans le cadre d'un remplacement.

Pour faire face à ces changements, la Direction a lancé un recrutement et un nouvel agent a intégré l'équipe début juillet 2021.

De plus, les plombiers ont participé à une formation de technicien chauffagiste afin d'obtenir leur diplôme G1 et de pouvoir pallier les difficultés rencontrées par le secteur.

Rappelons que 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 des chaudières collectives sur 26 sites, soit 723 logements.

Malgré cette situation, l'équipe a pu procéder au remplacement de 32 chaudières individuelles.

5.2.3. PLOMBERIE (3 AGENTS TITULAIRES - 2 CDI + 1 CDR)

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 2021, ils ont procédé au remplacement de :

- ≡ 2 chauffe-eaux ;
- ≡ 20 chauffe-eaux sous évier ;
- ≡ 32 boilers électriques ;
- ≡ 57 meubles sous évier ;
- ≡ 11 baignoires / 7 tub douches ;
- ≡ 41 lavabos.

Il est important de préciser que, souvent, ces remplacements s'accompagnent de travaux d'aménagement tels que le placement de protection murale, la modification de tuyauterie ou encore la réparation de maçonnerie.



5.2.4. ELECTRICITÉ (2 AGENTS TITULAIRES DONT 1 EN ABSENCE DE LONGUE DURÉE)

En 2021, en complément de diverses interventions sur les installations domestiques, l'électricien est intervenu notamment pour :

- ≡ la rénovation d'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.

5.2.5. PEINTURE (3 AGENTS TITULAIRES + 1 CDD + 1 AGENT ARTICLE 60)

Durant le premier semestre, l'équipe est intervenue principalement dans le cadre de la remise en location suite au départ des locataires ou pour le rafraichissement des parties communes d'immeuble.

Mais suite aux inondations, tous les peintres se sont mobilisés pour remettre en état 66 logements afin d'accueillir dans de bonnes conditions des sinistrés déjà éprouvés par cette catastrophe.

Les agents se sont également attelés à remettre en peinture les parties communes des immeubles sis Avenue Freddy Terwagne 3, 5, 8, 10 à Grivegnée.

Suite au départ à la retraite d'un titulaire le 30 novembre 2021, la Direction a lancé un recrutement permettant l'engagement de 2 peintres.

5.2.6. MENUISERIE (1 AGENT TITULAIRE)

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

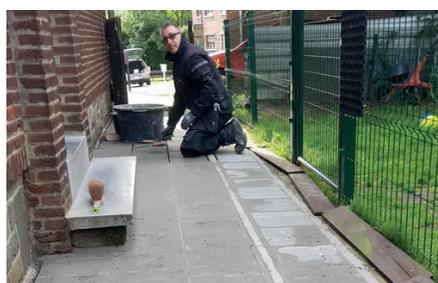
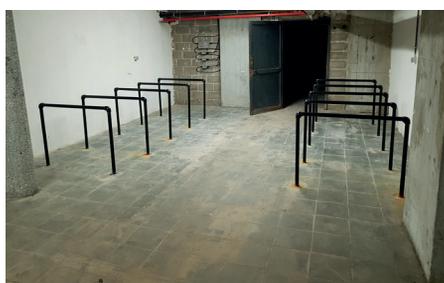
En plus de son travail habituel, il a également remplacé 3 tabliers de volet, 1 volet de garage et a aussi réalisé plusieurs faux plafonds.

5.2.7. MAÇONNERIE (2 AGENTS TITULAIRES)

L'équipe des maçons est chargée, entre autres, de la rénovation des plafonnages dans les logements, du remplacement de carrelages engendrant souvent la rénovation de la chape, de la création de percements pour le placement d'extracteurs, de la réparation des égouttages, de dallage ou encore de garde-corps.

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

- ≡ à la création d'une rampe d'accès vers un logement,
- ≡ à la création de parkings vélo,
- ≡ à la rénovation du dallage latéral d'un immeuble,



5.2.8. ENVIRONNEMENT (3 AGENTS TITULAIRES - 2 CDI + 1 CDD)

L'équipe environnement est chargée de maintenir un environnement de vie agréable dans les immeubles et les espaces communs. Elle a accueilli un nouvel agent sous contrat à durée déterminée afin de leur apporter l'aide nécessaire.

Ces agents parcourent l'ensemble des sites afin de vérifier 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 2021, ils ont déposé 60,7 tonnes de déchets au centre de déchets situé à Herstal.

Cette équipe a effectué un travail ingrat mais essentiel à la suite des inondations de cet été en nettoyant les parties communes et les caves des immeubles sinistrés.

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.

5.2.9. POLYVALENT (3 AGENTS TITULAIRES + 2 AGENTS ARTICLE 60)

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.

Ce second trimestre, ils ont été uniquement affectés à la remise en état des logements pour les sinistrés.

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.

5.2.10. 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.

5.2.11. 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 2021, à cause de la crise sanitaire, l'asbl n'a pu former de stagiaire. L'ouvrier-compagnon a donc travaillé, en compagnie de la régie ouvrière, 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 vinyles et de fibre de verre.

5.2.12. 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 du service Patrimoine 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 plus « généraux » de la société (informatique, RGPD, téléphonie...).

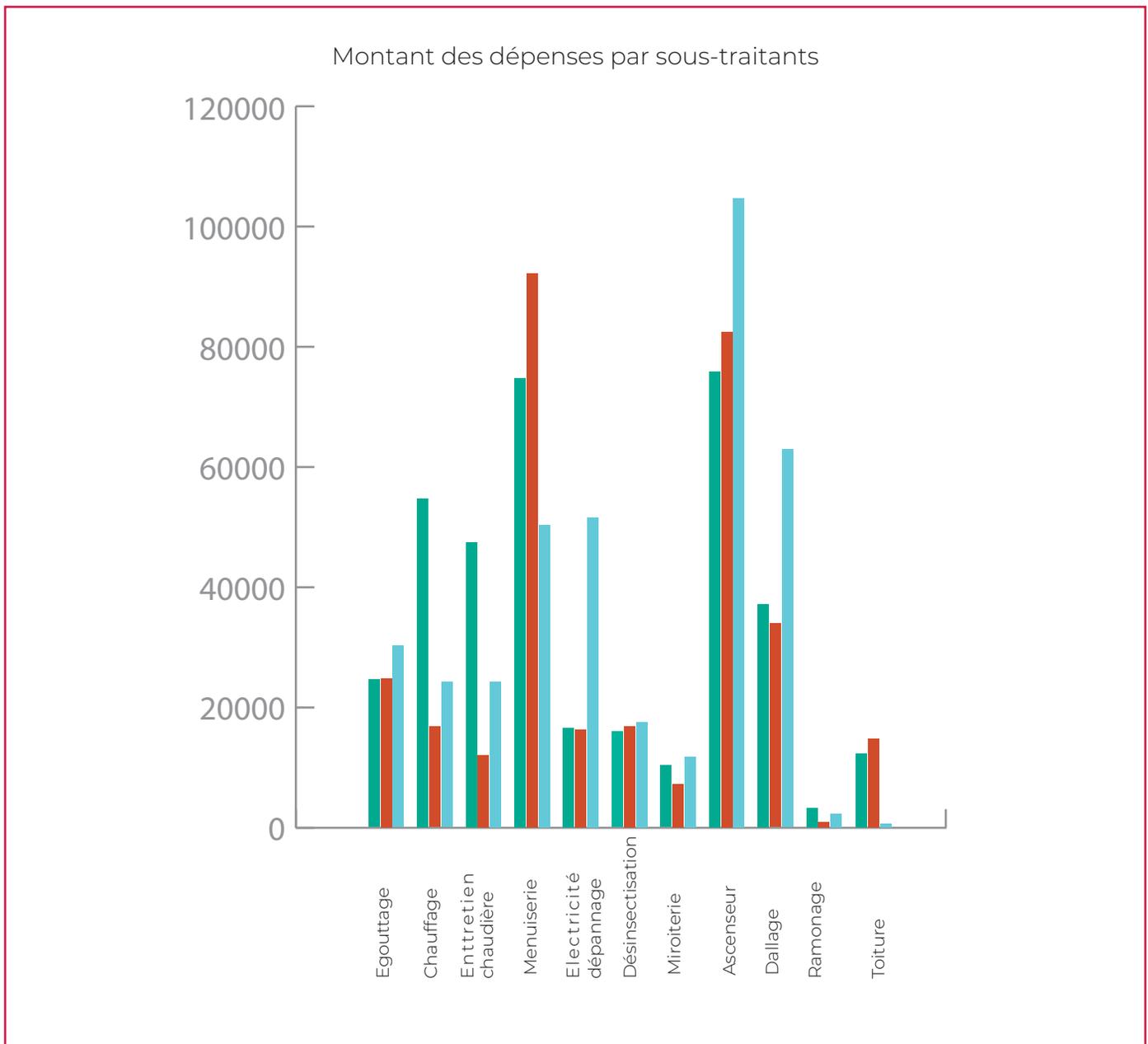
Elle est le trait d'union entre les services Régie et Patrimoine.

5.3. LES MARCHÉS PASSÉS AVEC ENTREPRISES EXTÉRIEURES

Comme expliqué ci-avant, 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	2019	2020	2021
Egouttage	24.583,00 €	24.759,57 €	30.218,85 €
Chauffage	54.780,00 €	16.765,55 €	24.176,34 €
Entretien chaudières	47.459,00 €	12.010,04 €	24.235,34 €
Menuiserie	74.800,00 €	92.252,13 €	50.329,43 €
Electricité - dépannage	16.498,00 €	16.329,22 €	51.572,27 €
Désinsectisation	15.942,00 €	16.874,61 €	17.540,10 €
Miroiterie	10.307,00 €	7.170,85 €	11.795,32 €
Ascenseur	75.876,00 €	82.536,19 €	104.783,38 €
Dallage	37.211,00 €	33.950,75 €	62.953,78 €
Ramonage	3.244,00 €	840,00 €	2.260,00 €
Toiture	34.395,00 €	86.639,51 €	72.502,05 €
TOTAUX	395.095,00 €	390.128,42 €	452.366,86 €



5.3.1. EGOUTTAGE

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

5.3.2. CHAUFFAGE

Cette année, nous avons dû solliciter le sous-traitant à de nombreuses reprises, dans un premier temps pour pallier le manque d'effectif lié aux mouvements du personnel début d'année et ensuite pour pouvoir réaliser les travaux dans le cadre de la mise à disposition rapide de logements pour les personnes sinistrées par les inondations.

Un nouvel adjudicataire a été désigné en novembre 2021 afin de pallier les difficultés rencontrées avec l'ancien prestataire (retard d'intervention, de facturations...). D'ailleurs, une partie des entretiens qui auraient dû être réalisés en 2021, sera réalisée début 2022.

5.3.3. ENTRETIEN DES 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.

L'entrepreneur n'a pu assurer l'ensemble des entretiens sur l'année. Nous avons désigné une nouvelle entreprise qui tentera de rattraper le retard engendré début 2022.

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...

Cette entreprise a également été sollicitée pour la sécurisation des sites touchés par les inondations et pour les travaux à réaliser dans les logements mis à disposition des personnes sinistrées.

5.3.5. ELECTRICITÉ

Nous avons fait appel à ce prestataire afin de pallier le manque d'effectif interne ou pour réaliser des travaux plus importants ou spécifiques.

Depuis l'été, cette société intervient pour :

- ≡ la sécurisation en urgence des installations électriques inondées ;
- ≡ le remplacement d'appareillage inondés ;
- ≡ le remplacement d'éclairage et d'installation électrique en cave.

Elle est également intervenue pour la remise en état rapide de logement mis à disposition.

Nous avons, également, fait appel à ce prestataire externe pour effectuer des travaux plus classiques, tels que :

- ≡ 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 « Omnium ». En effet, pour le confort de nos locataires et dans un souci de prévention des pannes, nous avons opté pour un contrat de type « Omnium » et des visites de contrôle 4 fois par an.

5.3.9. DALLAGE

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

Bien qu'ayant les compétences nécessaires, nos maçons n'ont pas le temps de réaliser les chantiers d'une telle ampleur ; nous consacrons donc chaque année un budget à la rénovation des extérieurs de notre parc.

Cette année, nous avons fait réaliser le remplacement de L en béton, réfection d'une partie de voirie à Chênée ainsi que la rénovation complète d'une terrasse.

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.



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 y compris en 2021, le Service Location a maintenu les conditions d'accueil physique de nos locataires et candidats locataires mises en place l'année dernière.

Ainsi, afin de limiter l'engorgement de l'accueil et les contacts entre les visiteurs, les demandes relatives à la modification de dossiers devaient être introduites uniquement par courrier, courriel ou télécopie.

Cependant, en notre qualité de société d'utilité publique et compte tenu de notre mission, nous avons maintenu 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.

Afin de permettre aux locataires de répondre à l'enquête des revenus effectuée dans le but de calculer le loyer de l'année 2022 et de leur permettre de mieux comprendre le type de documents à nous fournir, et en sus du courrier individualisé qui leur est envoyé chaque année, les capsules vidéos réalisées l'année dernière ont été mises à jour 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 8.2 p.89).

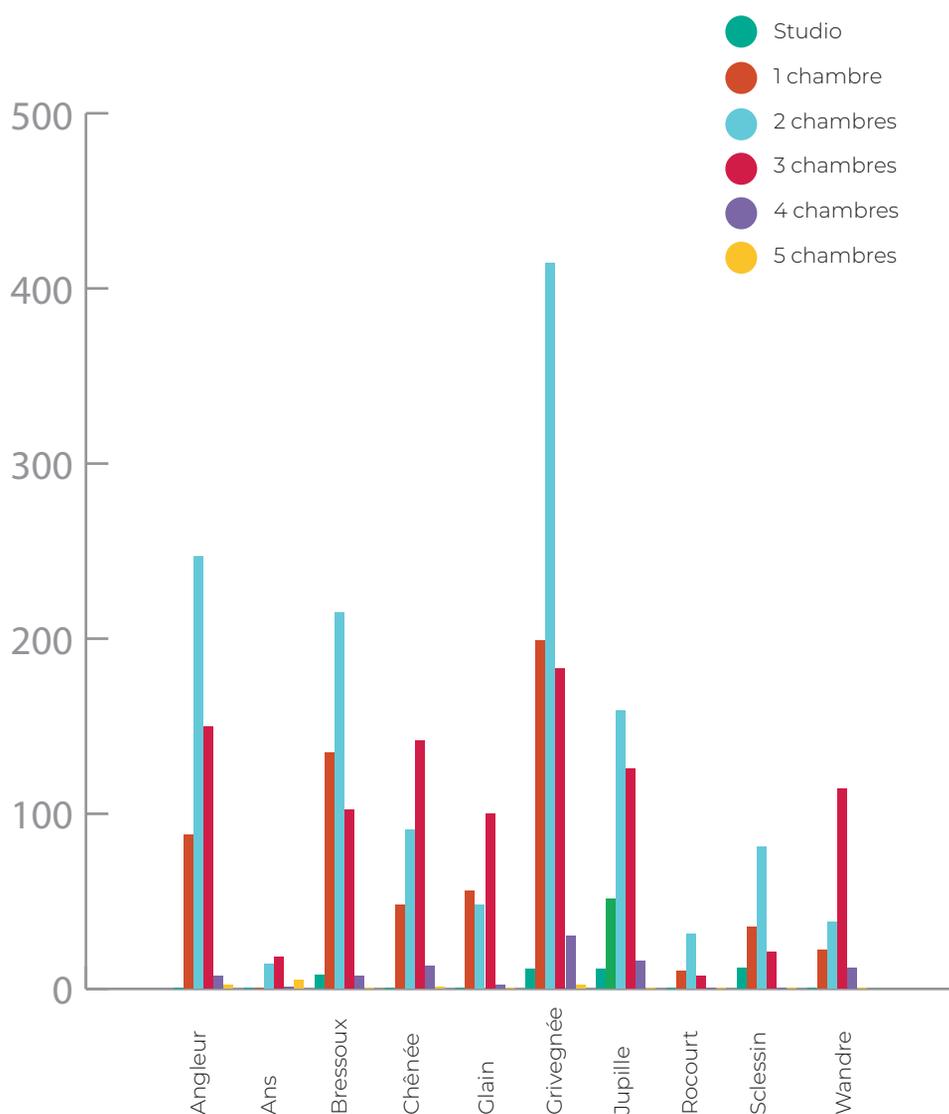
Suite aux inondations survenues les 14-15 et 16 juillet 2021, 32 de nos logements ont été totalement sinistrés. Les différents services de la société ont dès lors mis tout en œuvre afin de reloger nos locataires dans des logements proportionnés et sur la base d'une convention de mise à disposition précaire.

L'arrêté de réquisition qui a suivi cette catastrophe naturelle a suspendu jusqu'à la fin de l'année la mission du Comité d'Attribution de logements puisque l'intégralité de nos logements louables et non loués ont été mis à disposition des sinistrés liégeois.

6.1. PRÉAMBULE

Au 31 décembre 2021, le patrimoine immobilier de la société comprend 3.094 logements (744 maisons et 2.350 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, 3 locaux (1 occupé par le CCLP afin d'y tenir leurs réunions, 1 loué comme atelier et 1 inoccupé à ce jour), 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 3.132 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 location¹⁰.

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

	Angleur	Ans	Bressoux	Chênée	Glain	Grivegnée	Jupille	Rocourt	Sclessin	Wandre
Garages motos	23	-	-	-	-	26	-	-	-	-
Sont loués	83 %					42 %				
Garagesvoitures	3	-	69	36	33	284	69	18	38	67
Sont loués	67 %		81 %	100 %	97 %	53 %	100 %	61 %	95 %	85 %

¹⁰. Deux non louables, trois mis en vente et 15 situés au siège social et occupés par le personnel.

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 considérablement le taux d'occupation ces 3 dernières années.

6.2. NOS CANDIDATS LOCATAIRES

Le nombre de candidats dont nous sommes « société de référence » est de 1.240 (1.218 au 31/12/2020).

Toutes sociétés de référence confondues, ce sont 5.603 candidats qui ont sollicité un logement dans l'une de nos localités.

6.2.1. RÉPARTITION DES CANDIDATS-LOCATAIRES SUIVANT LA PROPORTIONNALITÉ DU LOGEMENT ET LA CATÉGORIE DE REVENUS

Nbre Ch.	Précaire	Modeste	Moyen
1	1.519	600	29
2	1.037	343	16
3	944	118	11
4	531	67	8
5 et plus	216	13	6
Total	4.247	1.141	70

La différence entre le nombre de candidats provient du fait que, pour 145 dossiers, nous ne disposons pas d'éléments nous permettant de définir la catégorie.

6.2.2. RÉPARTITION DES CANDIDATS-LOCATAIRES SUIVANT LA PROPORTIONNALITÉ DU LOGEMENT ET LE CHOIX DE NOS COMMUNES

	Angleur	Ans	Bressoux	Chênée	Glain	Grivegnée	Jupille	Rocourt	Sclessin	Wandre	Liège entité
1 chambre	214	59	166	281	57	411	123	182	19	65	617
2 chambres	147	60	117	232	38	311	108	167	20	36	309
3 chambres	89	38	72	153	26	222	73	112	8	22	288
4 chambres	30	5	38	63	9	105	39	39	5	15	203
5 chambres et +	13	2	10	18	3	29	9	21	2	4	91
Total	493	164	403	747	133	1078	352	521	54	142	1508

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.

6.2.3. RÉPARTITION DES CANDIDATS-LOCATAIRES DONT NOUS SOMMES LA SOCIÉTÉ DE RÉFÉRENCE SUIVANT LA CATÉGORIE DE REVENUS

Les 1.240 candidatures actives au 31 décembre 2021 se répartissent comme suit au regard de la catégorie de revenus :

Catégorie 1 (anciennement précaire) : 941 candidats (76 %)

Catégorie 2 (anciennement modeste) : 285 candidats (23 %)

Catégorie 3 (anciennement moyen) : 14 candidats (1 %)

24 % de nos candidats à un logement sont actifs et bénéficient de revenus du travail.

6.2.4. RENOUELEMENT DE CANDIDATURE 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 2021.

Sur 1.005 dossiers :

- ≡ 702 candidats (70 %) ont envoyé les documents demandés et ont reçu un accusé de réception de confirmation le 11 mars 2021 (vs 740 en 2020).
- ≡ 269 candidats n'ont pas donné suite et ont été radiés (27 %) (vs 308 en 2020).
- ≡ 34 candidats n'ont pas reçu l'accusé de réception de candidature ou de lettre de radiation pour non confirmation puisqu'ils ont entretemps, soit accepté un logement, soit été radiés suite à un deuxième refus de logement.

Il est à noter que 31 demandes de renouvellement sont revenues avec la mention « ne reçoit pas/plus le courrier à l'adresse indiquée ». Après consultation du registre national, 24 demandes de renouvellement ont pu être renvoyées à la nouvelle adresse (parmi ces 24 demandes, 7 ont renouvelé leur candidature) ; 121 candidats ont reçu, suite à la rentrée d'un dossier incomplet, un rappel téléphonique, 112 ont rentré les documents manquants et ont vu leur candidature renouvelée et 9 n'ont pas réagi et ont vu leur candidature radiée.

6.2.5. ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

En 2021, le Comité d'Attribution s'est réuni 10 fois.

Il a attribué 264 logements sociaux, dont 119 ont été acceptés, ce qui représente 45 % d'attributions réelles ; il a aussi attribué 9 logements à loyer d'équilibre.

Les 264 logements sociaux précités ont été attribués selon la répartition suivante :

- ≡ 167 attributions directes dont :
 - » 103 - catégorie 1
 - » 57 - catégorie 2
 - » 7 - catégorie 3
- ≡ 94 attributions par mutation
- ≡ 3 attributions par dérogation, 2 pour urgence sociale et 1 pour cohésion sociale.

74 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, 31 candidats, désignés réservataires chez nous, ont bénéficié d'une désignation par une autre société. Enfin, en 2021, 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 enregistré cependant une légère baisse et s'établit à 55 %, contre 56 % en 2020.

	2017	2018	2019	2020	2021
Pourcentage de refus	63 %	62 %	63 %	56 %	55 %

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.

6.2.6. 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 2021, 504 désignations (titulaires et réserves) ont été effectuées.

- ≡ 119 candidats ont accepté le logement proposé
- ≡ 145 l'ont refusé
- ≡ 135 candidats n'ont pu se positionner car le titulaire (ou la première réserve) a accepté le logement

S'ajoutent à ces chiffres, les 74 candidatures annulées pour les raisons précitées et les 31 candidats réservataires désignés ou radiés par une autre SLSP.

6.2.7. 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 :

- ≡ 38,14 % de mutations (min. 30 %), dont 7 pour raison médicale et 5 pour raisons sociale ;
- ≡ 71 % d'attribution à des candidats de catégorie 1 (précaires) (min. 50 %) ;
- ≡ 22 % d'attribution à des candidats de catégorie 2 (modestes) ;
- ≡ 3 % d'attribution à des candidats de catégorie 3 (moyens) ;
- ≡ 3 % d'urgence sociale (max. 10 %) ;
- ≡ 0 % de cohésion sociale (max. 5 %).

Il est à noter que depuis 2016, c'est la deuxième année qu'en matière d'attributions par mutation, les 30 % de baux signés sont atteints.

6.2.8. CANDIDATS AYANT SIGNÉ UN CONTRAT DE BAIL (HORS MUTATION)

En 2021, ce sont 114 candidats locataires qui ont signé un contrat de bail avec notre société, dont 74 de catégorie 1, 35 de catégorie 2 et 5 de catégorie 3.

	2017	2018	2019	2020	2021
Nouveaux locataires	129	192	251	120	114
Mutations	78	65	61	55	55

On enregistre, depuis deux ans, une nette diminution de nouveaux locataires. En 2020, elle s'est expliquée par le fait que, durant la pandémie, plusieurs Comités d'Attribution ont été annulés et que de nombreuses dates de sortie ont été postposées.

En 2021, elle s'explique par le fait que, suite aux inondations survenues les 14-15 et 16 juillet, notre société a enregistré un arrêté de réquisition qui ordonnait que les logements inoccupés et louables dont nous sommes propriétaire et gestionnaire soient mis à la disposition des ménages sinistrés dont les logements ont été rendus inhabitables. En conséquence, les Comités d'Attribution postérieurs à cet arrêté ont été suspendus puisqu'ils sont devenus sans objet.

6.2.9. RECOURS CONTRE NOS DÉCISIONS DE RADIATIONS

Au cours de l'année 2021, 11 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 1 « sans objet ».

Il est à noter que la majorité des recours ont été déclarés recevables et fondés. Il est important de préciser que, même si la recevabilité du recours dépend de l'introduction auprès de la société d'une réclamation préalable écrite et envoyée par lettre recommandée dans le mois de la décision de la s.l.s.p., la Chambre des Recours estime qu'un simple appel téléphonique contestant la décision vaut réclamation préalable. Quant au recours fondé, ladite chambre estime également, et dans la majorité des cas, que la sanction (radiation de la candidature) apparaît disproportionnée par rapport au manquement reproché et que, ayant accès aux données de sources authentiques, la société peut se procurer certains documents manquants.

Il est important de constater que ce nombre reste très faible par rapport au nombre de refus de logements enregistrés (145 vs 200 en 2020) et au nombre de radiations pour non-renouvellement de candidature (269 vs 308 en 2020).

6.3. NOS LOCATAIRES

Au 31 décembre 2021, 2.934 ménages bénéficient d'un logement au sein de notre société, ce qui représente 6.574 personnes hébergées, soit une moyenne de 2,25 habitants/logement loué.

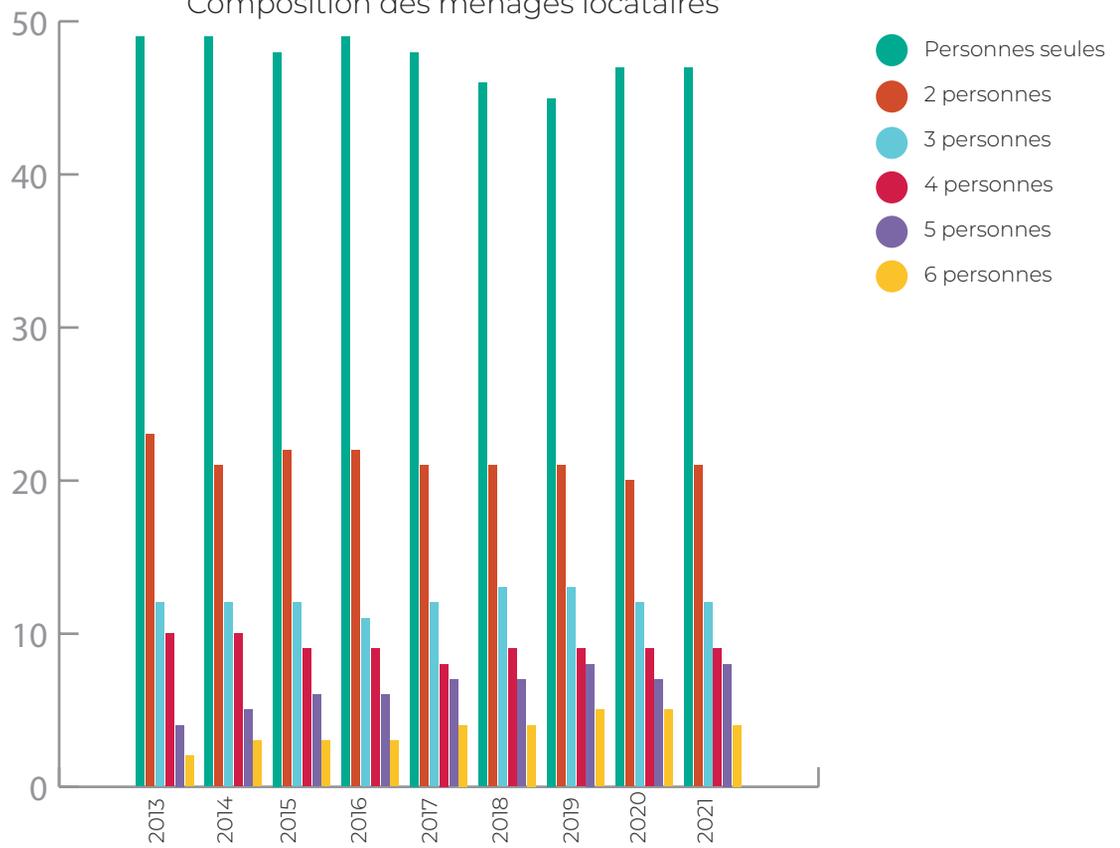
Parmi ceux-ci, 1.041 ménages ont un membre de moins de 18 ans, 997 un de plus de 65 ans et 573 une personne reconnue handicapée.

Cela représente 96 % d'occupation de notre patrimoine ; les 4 % restants 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.

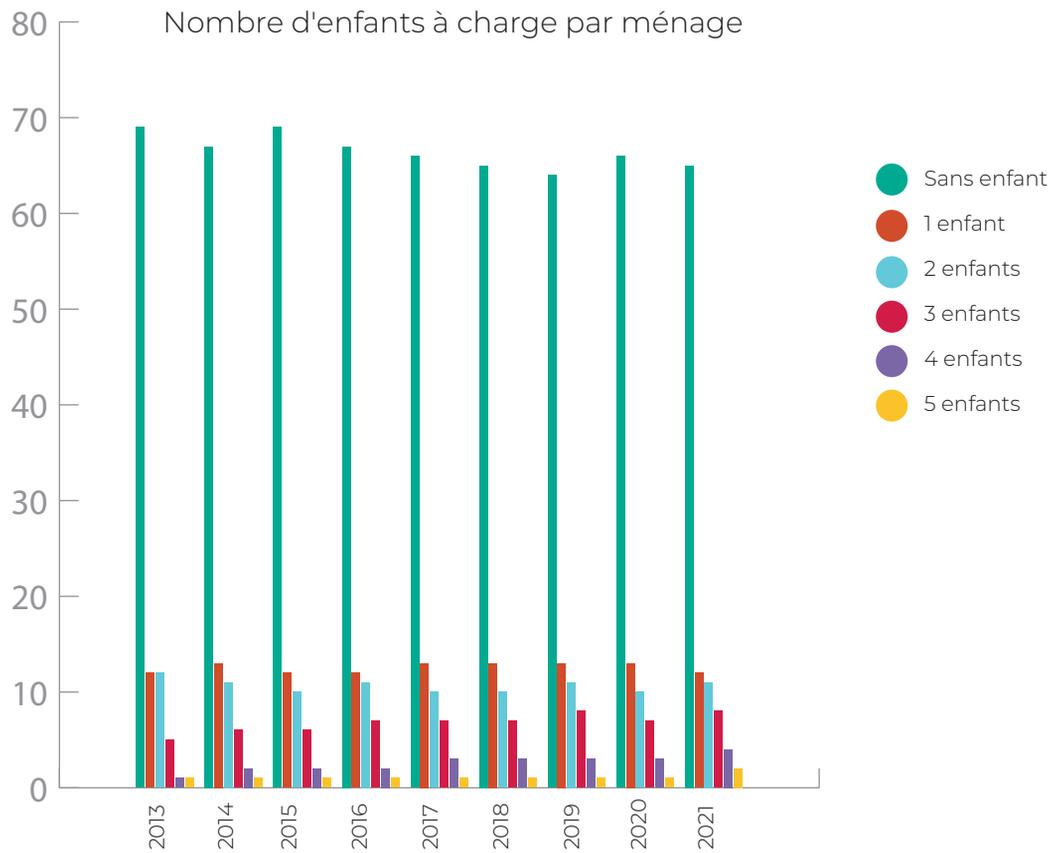
Le loyer moyen au 31/12/2021 est de 279,70 €. L'âge moyen du chef de ménage est de 58 ans. En 2021, on comptabilise 135 départs de locataires.

	2017	2018	2019	2020	2021
Départs	127	117	139	123	135

Composition des ménages locataires



Nombre d'enfants à charge par ménage



6.3.1. RÉPARTITION DES LOCATAIRES PAR CATÉGORIE DE REVENUS

Catégorie		Isolés	Ménages	Total catégorie
Catégorie 1 (anciennement précaire)	Isolé : 14.500 €	775	914	1.689
	Ménage : 19.900 € % sur ensemble			
Catégorie 2 (anciennement modeste)	Isolé : 29.100 €	573	533	1.106
	Ménage : 36.400 € % sur ensemble			
Catégorie 3 (anciennement moyen)	Isolé : 45.100 €	32	107	139
	Ménage : 54.500 € % sur ensemble			
TOTAL		1.380	1.554	2.934

6.3.2. RÉPARTITION DES LOCATAIRES, CHEFS DE MÉNAGE, PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

Catégories socio-professionnelles	2017	2018	2019	2020	2021	%
Ouvriers	342	381	404	410	434	15 %
Employés	148	160	168	166	173	6 %
Indépendants	17	18	17	16	20	1 %
Pensionnés ou pré-pensionnés	791	979	964	969	981	33 %
Chômeurs	428	402	377	377	363	12 %
Minimexés	285	291	323	327	326	11 %
Handicapés	312	127	139	140	138	5 %
Bénéficiaires d'assurance-maladie-invalidité	370	385	428	417	417	14 %
Autres non mentionnés ci-avant	120	117	99	87	82	3 %
TOTAL	2.813	2.860	2.919	2.909	2.934	100 %

6.3.3. RÉPARTITION DES TYPES DE REVENUS DES ADULTES (HORS ALLOCATIONS FAMILIALES)

Types de revenus	2017	2018	2019	2020	2021	%
Un seul revenu professionnel	466	468	467	445	476	16,2 %
Deux revenus professionnels	51	51	66	52	67	2,3 %
+ de deux revenus professionnels	7	6	3	3	7	0,2 %
Un seul revenu de remplacement	1.709	1.527	1.522	1.490	1.491	50,8 %
Deux revenus de remplacement	250	213	208	256	256	8,7 %
+ de deux revenus de remplacement	24	12	19	21	17	0,6 %
Un revenu professionnel et un revenu de remplacement	119	139	147	160	163	5,6 %
+ d'un revenu professionnel et + d'un revenu de remplacement	25	4	2	2	2	0,1 %
Autres formes de revenus	162	440	485	480	455	15,5 %
TOTAL	2.813	2.860	2.919	2.909	2.934	100 %

6.3.4. MODIFICATION DE LOYER EN REGISTRÉ SUR LA BASE DES REVENUS OU DE LA COMPOSITION DE MÉNAGE EN 2021

Le Service Location a reçu 835 demandes de révision de loyer. Parmi celles-ci, 605 ont engendré une adaptation du montant du loyer et 342 ont fait l'objet d'un calcul de rétroactivité pour un montant en faveur de la société s'élevant à 30.844,63 €.

6.3.5. RÉSILIATION DE BAUX

Chaque année et ce, conformément à l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 6 septembre 2007, le service location procède à l'enquête des revenus afin de calculer les loyers des locataires pour l'année suivante. Cette enquête consiste à récolter les revenus de tous les membres du ménage. Les revenus demandés sont, si la situation professionnelle du locataire n'a pas changé, ceux perçus au cours de l'avant-dernière année antérieure à celle qui précède l'année de calcul.

Pour ce faire, le service location envoie aux locataires un premier courrier dans le courant du mois d'avril. Après encodage des pièces reçues, une lettre de rappel est adressée dans le courant du mois d'octobre aux locataires qui ont répondu partiellement ou pas au précédent courrier (si lors de l'encodage, l'agent traitant constate qu'un seul document est manquant, le locataire concerné est contacté par téléphone).

Après encodage des nouvelles pièces, une deuxième lettre de rappel est envoyée au mois de novembre, par recommandé, aux locataires qui n'ont pas répondu aux deux précédents courriers. Après encodage des nouveaux documents reçus, une liste des locataires n'ayant toujours pas donné suite à nos courriers est alors éditée et présentée au Conseil d'Administration au mois de novembre. Le Conseil d'Administration, après avis conforme du Commissaire de la Société Wallonne du Logement, statue sur la mise au loyer maximum des locataires concernés. Dans la première quinzaine du mois de décembre, le calcul du loyer de l'année suivante est transmis à chaque locataire.

Pour la première fois, et conformément à l'article 28 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 29 juillet 2012, la société a décidé de résilier le bail des locataires n'ayant pas répondu à l'enquête des revenus lors des cinq dernières années.

Cette décision a prouvé toute son efficacité puisque, suite à l'envoi d'un courrier du 2 décembre 2021 mentionnant un ultime délai pour nous rentrer les documents demandés et les informant qu'à défaut leur contrat de bail serait résilié ou suite à l'envoi de leur renon par pli recommandé du 22 décembre 2021, 10 locataires parmi les 11 ont rentré les documents requis.

6.4. NOS SINISTRÉS RELOGÉS PROVISOIREMENT

Suite aux inondations survenues les 14, 15 et 16 juillet, 32 de nos logements (28 appartements et 4 maisons) situés à Angleur (30) et à Chênée (2) ont été totalement sinistrés.

Sur les 29 familles sinistrées, 19 ont été relogées par nos soins, 2 ont obtenus une mutation définitive et 8 ont été relogées par d'autres s.l.s.p. ou dans le secteur privé.

La relocation a été effectuée sur la base d'une convention d'occupation précaire d'une durée de 6 mois renouvelable, dans un premier temps, une fois puis trois fois.

Quant au loyer hors provisions pour charges et consommation, il ne pouvait pas être supérieur à celui du logement sinistré.

6.5. LE CONTENTIEUX

6.5.1. PROCÉDURE SUIVIE

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

Si le locataire est en retard de paiement de deux loyers, il est convoqué par notre assistante sociale, laquelle peut établir un plan d'apurement de la dette 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 (2.020 en 2021, contre 2.256 en 2020) une augmentation des mises en demeure (65 en 2021, contre 58 en 2020) ainsi qu'une augmentation des plans d'apurement établis (90 en 2021, contre 82 en 2020).

Il est à noter également que deux réunions trimestrielles entre la Direction et le Service Location en présence pour l'une du gestionnaire contentieux et l'autre de l'assistante sociale ont été programmées afin d'analyser l'intégralité des dossiers traités. Celles-ci ont pour but de déterminer, pour certains dossiers, les actions à mener afin d'éviter l'accroissement de l'arriéré de loyers (cf. évolution du contentieux dans le tableau p. 77 et 78).

6.5.2. QUELQUES CHIFFRES-CLEFS

L'année 2021 a montré une diminution des créances loyers de locataires présents, une augmentation des créances des locataires partis et, au final, une diminution des créances totales.

Le total de nos créances au 31 décembre 2021 s'élevait à 872.272 € (contre 933.443 € en 2020).

Le rapport entre l'arriéré des locataires présents et les loyers débités s'élève à 2 % au 31 décembre 2021 (contre 2,6 % au 31/12/2020). Nous avons terminé l'année avec un arriéré (locataires présents) de 240.564 €.

En 2021, 81 dossiers contentieux ont été ouverts ; 26 ont été clôturés et 55 sont donc toujours en cours.

Par contre, 89 dossiers ouverts les années précédentes ont été apurés au 31 décembre 2021.

Sur 26 requêtes en expulsion introduites par l'intermédiaire de notre avocat, 10 expulsions ont été exécutées.

Durant la trêve hivernale, sur 3 dossiers transmis au CPAS, 3 guidances budgétaires ont été établies, évitant aux locataires concernés d'être expulsés entre le 1^{er} novembre 2020 et le 15 mars 2021.

Il convient également de préciser que, fin 2021, 32 dossiers ont été considérés comme créances « irrécupérables » pour un montant de 83.073,69 € (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 2022, un courrier informant les locataires des avantages de la domiciliation, ainsi qu'un document d'ouverture. Ainsi, 35 nouvelles demandes de domiciliation ont été enregistrées en décembre 2021 ce qui porte le montant total à 891. Cette augmentation de domiciliations porte la proportion de locataires domiciliés à 30 %, ces domiciliations étant faites en direct par le Logis Social de Liège depuis le changement des règlementations bancaires.

6.5.3. 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.

6.5.4. LOCATAIRES PRÉSENTS

	2019	2020	2021	% de la recette totale	
				2020	2021
Contentieux (187 dossiers en 2021)	280.589 €	232.743 €	170.757 €	2 %	1 %
Arriéré total	349.788 €	307.950 €	240.564 €	2,6 %	2 %
Contentieux total/Arriéré total	80 %	76 %	71 %		
Evolution contentieux	- 15 %	- 17 %	- 27 %		
Evolution de la créance totale	- 14 %	- 12 %	- 22 %		
Loyers à percevoir	11.065.455 €	11.602.762 €	11.959.277 €		

6.5.5. LOCATAIRES PARTIS

	2019	2020	2021	% de la recette totale	
				2020	2021
Contentieux (140 dossiers en 2021)	474.627 €	507.039 €	509.743 €	4 %	4 %
Arriéré total	580.921 €	625.493 €	631.707 €	5 %	5 %
Contentieux total/Arriéré total	82 %	81 %	81 %		
Evolution contentieux	+ 13 %	+ 7,6 %	+ 1 %		
Evolution de la créance totale	- 1 %	+ 7 %	+ 1 %		
Loyers à percevoir	11.065.455 €	11.602.792 €	11.959.277 €		

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 encore et toujours 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.



39

41

7. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Les 15 et 16 juillet dernier, notre région subissait de terribles inondations qui n'ont pas épargné notre parc locatif. Face à cette situation sans précédent, notre personnel, quelle que soit le service auquel il est rattaché, s'est rendu disponible pour apporter son aide. Dans un premier temps, par téléphone pour rassurer les locataires puisqu'au début de cette catastrophe, nous ne pouvions nous rendre sur place, et ce pour laisser les services de secours opérer. Dès le lundi 19 juillet, certains agents se sont rendus sur place, et d'autres étaient disponibles au téléphone, afin de venir en première ligne porter leur aide psychologique, sociale, logistique, ... à toutes ces personnes touchées de près ou de loin.

Nous avons eu une trentaine de logements totalement sinistrés et plus de 300 impactés par les inondations. Nos travailleurs se sont montrés aidants psychologiquement (écoute, reformulation, prise de recul,...), techniquement (remise en place de l'électricité à la Résidence Belle Jardinière, évacuation des effets des locataires,...) ou administrativement dans les diverses démarches pour nos locataires touchés.

En parallèle à nos sinistrés, nos travailleurs sociaux ont participé à la cellule relogement mise en place par la Ville de Liège afin de contacter, aiguiller, aider, reloger, ... les citoyens liégeois nécessitant une aide. Cette épreuve a encore permis de démontrer l'importance d'un service social actif au sein d'une société de logements de service public.

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.

Durant toute l'année 2021, elle a aidé les locataires concernant :

- ≡ 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.

L'assistante sociale s'est également consacrée plus spécifiquement à 23 situations qui demandaient un suivi social individuel plus conséquent.

De plus, elle a pris contact avec 144 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 leur création, ces fonctions n'ont cessé d'évoluer, surtout au niveau collectif. Les actions entreprises se sont diversifiées et la recherche de partenariats s'est intensifiée.

Depuis 4 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

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 avec différents partenaires 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 :

- ≡ CCOM (collaboration établie jusqu'au 03/03/2026) ;
- ≡ CASA (collaboration établie jusqu'au 03/03/2026) ;
- ≡ l'ASBL Liège Energie (collaboration établie jusqu'au 01/06/2026) ;
- ≡ CCLP (collaboration établie jusqu'au 24/09/2024).

Nous avons essayé, depuis 2019, d'accroître et de diversifier nos partenariats. Nous avons ainsi sollicité une quarantaine 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.

À défaut de trouver des partenaires formels, le référent social collectif s'est centré sur le terrain et les « partenaires » présents avec qui notre société a établi des relations afin de trouver des solutions d'aide pour les locataires. C'est notamment pour cette raison qu'en 2021, elle a également repris le secrétariat du CCLP.

7.2.2. INTERFACE AVEC LE CCLP

Depuis 2021, une nouvelle dynamique de relation a été mise en place avec notre comité des locataires. Nos relations étaient peu actives et n'étaient basées que sur des échanges d'informations.

Nous les rencontrons formellement 5 fois par an. Les thématiques abordées sont développées au point 8.7. (p. 91) et la nouvelle dynamique mise en place depuis peu favorise les collaborations. Les échanges deviennent plus proactifs et bienveillants et cela permet une structure de groupe incluant totalement le CCLP dans les démarches du Logis non plus comme partenaire mais bien comme acteur.

À présent, nos interactions sont plus participatives. La communication entre notre société et le CCLP a évolué et le référent social collectif en est la charnière. Le CCLP se montre plus impliqué et entreprenant étant donné que sa place est mieux définie.

Ce lien privilégié créé par le référent social collectif a permis des échanges fructueux et la mise en place de partenariats pour divers projets : inondations, permanence CCLP, implication dans la campagne propreté, relais envers nos locataires, ...

7.2.3. ACCUEIL DES LOCATAIRES

Nos pratiques d'accueil ont dû être modifiées en raison de la crise sanitaire qui ne nous a pas permis d'organiser nos séances d'accueil collectives ou les visites à domicile dans les 6 mois de leur entrée.

Suite aux graves inondations qui ont impacté notre société, nos travailleurs sociaux ont encore dû réinventer leurs pratiques (plus de détails ci-dessous).

7.2.4. LES INONDATIONS

Nos travailleurs ont su rebondir directement pour venir en aide aux citoyens liégeois directement impactés par cette catastrophe. Nos services se sont montrés disponibles, à l'écoute et aidants et ont participé activement à la cellule relogement établie par la Ville de Liège en faveur des sinistrés liégeois. Nous avons pris contact avec plus de 192 ménages afin de leur trouver des solutions de relogement, d'aide, de placement, ... Nous avons proposé aux familles des logements adaptés à leurs besoins et avons fourni une aide et un soutien à plus de 334 personnes notamment dans la lourdeur administrative de leurs démarches.

Cette crise a permis au service social de renforcer les liens qu'il avait avec les divers services internes et externes. Les collaborations interservices se sont formidablement renforcées, chacun étant guidé par le même objectif : reloger au plus vite et au mieux les victimes de la catastrophe.

7.2.5. LES SINISTRÉS DES INONDATIONS

Une attention particulière a été portée aux sinistrés des inondations que nous avons relogés dans nos logements. En plus des 21 ménages locataires de notre société, nous avons également accueilli 37 familles issues du privé. Ces personnes étaient désemparées face à cette situation inédite et notre service social les a accompagnées pour les démarches administratives, la recherche d'un logement (soit auprès de notre société, soit auprès d'une autre SLSP), la recherche de mobilier, ...

Un suivi a été apporté après 6 mois pour voir l'avancée des divers dossiers, les aider dans leurs démarches, les écouter dans leurs difficultés, les conseiller.

7.2.6. PROJET « DON DE MOBILIER »

Notre réserve de mobilier a été ravagée par les inondations mais ce projet a quand même pu être activé durant cette période de crise. Les locataires sortants voulant aider les sinistrés, ils ont laissé une partie de leur mobilier lors de leur départ pour qu'ils puissent entrer dans un logement semi-meublé. Le service communication a également parcouru les nombreuses annonces de don de mobilier sur les réseaux sociaux afin de pouvoir les distribuer aux sinistrés que nous avons relogés, ou à tout le moins leur donner des informations pratiques, utiles sur le sujet.

7.2.7. PROJET « À LA RENCONTRE DE NOS AÎNÉS »

En 2021, la situation sanitaire n'étant toujours pas favorable aux rencontres avec les aînés, celles-ci n'ont pas eu lieu. Par contre, notre référent social a pris contact personnellement avec plusieurs d'entre eux, notamment ceux qui n'avaient pas rentré tous les documents nécessaires au calcul des loyers, permettant ainsi de régulariser leur situation et d'éviter le loyer sanction.

7.2.8. PROJET « VERS UN DÉCOMPTÉ 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 avec le risque de devoir repayer des sommes importantes au moment du décompte, elle 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 478 cas. On remarque une diminution de 100 cas par rapport à l'année précédente, ce qui démontre l'importance de ces réflexions croisées.

7.2.9. UTILISATION DES ÉNERGIES

Afin d'aider les locataires dans la gestion de leurs énergies et ainsi de lutter contre les impayés, notre référent social, en collaboration avec le service régie, entre en contact avec les locataires dont les compteurs sont scellés afin de comprendre ce qu'il s'est passé et trouver des solutions avec eux.

7.2.10. SUPPRESSION DES DÉCOMPTÉURS GAZ

Suite à une nouvelle réglementation concernant le gaz ménager, les décompteurs de gaz devront être supprimés pour le 1^{er} janvier 2024. Notre référent social collectif a donc été impliqué dans ce projet afin de fournir toutes les informations utiles aux locataires.

7.3. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIÈRE DE CHANTIER

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...

Le plan d'embellissement et de sécurisation a permis de mieux sécuriser les entrées de nos immeubles, rendant ainsi, par la même occasion, le lieu de vie de nos locataires plus agréable. Nous avons également travaillé avec les locataires des sites concernés afin que ceux-ci proposent des aménagements adaptés à leurs besoins. A titre exemplatif, pour le projet d'aménagement de la Cour à Cardinal Mercier, nous avons mené un sondage auprès des habitants des immeubles concernés.

De plus, lors de nos rencontres avec le CCLP, un échange sur le suivi des futurs chantiers a lieu notamment grâce à des présentations réalisées par le service Patrimoine.

7.4. L'ACCOMPAGNEMENT TECHNICO-SOCIAL

La fonction d'Accompagnatrice Technico-Sociale consiste, d'une part, à assurer les visites groupées de logements attribuées 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 2021, malgré la crise, le service a effectué 199 visites d'accompagnement des candidats-locataires ou candidats à la mutation suite à l'attribution d'un logement. Ces visites permettent d'encadrer ces derniers dans leur choix en leur apportant des informations précises sur le logement, le quartier, les écoles...

- ≡ Elle a également pu accompagner les sinistrés lors des 56 visites programmées avec ceux-ci.
- ≡ Sa collaboration avec le service social s'est accrue durant la crise des inondations puisqu'elle a également joué un rôle dans les différentes démarches décrites aux points 7.2.4 et 7.2.5.
- ≡ 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 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. Durant l'année 2021, 107 situations ont nécessité un suivi spécifique.
 - » 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 (encodage des rapports de visite...).

Elle coordonne également le nettoyage des logements vides, assure le rôle de personne relai entre les techniciennes de surface et leur responsable et fait remonter les constats sur terrain de celles-ci. C'est aussi pour cette raison, qu'elle est maintenant gestionnaire de leur stock de fournitures et qu'elle en assure les livraisons tous les deux mois.

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 l'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 potagers collectifs pour lesquels nous avons donné notre autorisation. C'est également lui qui traite les demandes pour la possession d'animaux, la pose de paraboles, barrières, la construction de pergolas/vérandas/abris de jardin. Dans ce cadre, pour l'année 2021, 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 aux « partenariats » établis 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 préalables 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 473 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).

Une réflexion a été initiée relativement aux « fraudes » qui peuvent exister (sous location, logement « boîte aux lettres », propriétaire, composition de ménage non mise à jour...) et aux moyens d'actions à développer pour tenter de les maîtriser.

Concernant les conciliations, la procédure a été réalisée, et une liste de locataires problématiques a été établie. Actuellement, sans doute par crainte, les locataires concernés semblent être conscientisés.



8. LA COMMUNICATION ET LES RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES

8.1. LE SITE INTERNET

Entièrement développé en interne par notre assistante en communication, ce projet s'est enfin concrétisé avec la mise en ligne du nouveau site www.logissocialdeliege.be en mars 2020.

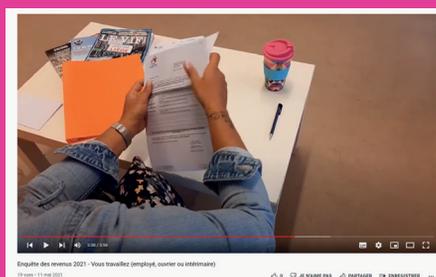
Des mises à jour régulières de nos différentes rubriques sont effectuées afin que cet outil soit davantage dynamique et consulté.

Indicateur(s) (quantitatif/qualitatif)	Résultat(s)
Nombre de sessions	30.522
Nombre d'utilisateurs	18.586
Nombre de sessions par utilisateur	1,64
Nombre de pages/session	2,48
Nombre de pages vues	75.779

8.2. LES CAPSULES VIDÉOS

Pour la deuxième année consécutive, nous avons réalisé de courtes capsules vidéos (+/- 1min) montrant visuellement des exemples des documents à nous transmettre dans le cadre de l'enquête des revenus, auprès de laquelle administration se les procurer tout en leur précisant les différents moyens possibles pour nous faire parvenir leurs dossiers.

Etant donné que les documents réclamés sont différents selon les situations familiales ou professionnelles, ces capsules vidéos ont dès lors été personnalisées en fonction des multiples 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 diversifié, nous avons réalisé ces capsules en français et en anglais pour maximiser la compréhension. Les liens de ces vidéos ont été postés sur le site web et un QR code spécifique a été ajouté au courrier de l'enquête.

Malheureusement, le nombre de vues de ces vidéos reste faible (61 vues pour les capsules en français et 12 vues pour celles en anglais), mais nous espérons que le projet portera ses fruits dans les prochaines années.

8.3. LE GUIDE DU LOCATAIRE

Édité et distribué à l'ensemble de nos locataires début 2020, notre guide du locataire est désormais un outil incontournable tant pour nos équipes de back office que pour nos locataires.

Issu d'une collaboration interservices, son objectif 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.

Afin d'évaluer son impact auprès de nos bénéficiaires, nous avons mené, en 2021, une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de nos locataires (cf. point 8.8.1. p.91).



8.4. 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 2021, nous clôturons ces trimestriels par les quartiers de Bressoux Bas, Jupille Haut, Chênée, Grivegnée Bas et Plateau.

Un nouveau projet de journal d'entreprise est désormais à l'étude et devrait voir le jour fin 2022.

A la découverte de nos logements...
Ce deuxième bulletin est consacré à l'entité de Jupille Haut. Nous y présentons nos logements, leur composition, leur histoire...

Les Canonniers
Les Canonniers sont principalement de grands complexes d'appartements. Il y a une quinzaine d'années, ces immeubles ont été rénovés et se sont vus pourvus d'un bardage extérieur. Depuis, pour augmenter la sécurité de nos locataires, nous avons procédé au remplacement des portes d'entrée. Nous avons également, en 2020, entièrement mis en conformité les installations gaz et électrique de tous nos logements ainsi que des communs pour un montant d'environ 140 000€. Cependant, ce n'est pas fini, ces logements font partie du plan de rénovation 2020-2024. Ainsi, d'ici moins de 5 ans, de nouveaux châssis doubles vitrages devront y être installés. Nous y avons également construit un petit immeuble basse énergie qui contraste totalement avec le reste du site mais qui permet d'avoir un regard tourné vers l'avenir.

Localisation
Sur les 3093 logements qui constituent notre parc locatif au 31/12/2020, 284 se situent dans le quartier de Jupille Haut et sont répartis comme suit :

- Rue des Canonniers : 110 logements
- Rue Armand Michaux : 43 logements
- Rue des Godets : 20 logements
- Rue des Triches : 6 logements
- Rue de la Chapelle : 16 logements
- Cité André Renard : 38 logements
- Rue Jacques Lemaire : 22 logements
- Rue Roddy Thiers : 7 logements
- Rue Vici Patisse : 5 logements
- Place Gilles Etienne : 2 logements
- Rue de la Libération : 13 logements
- Rue sur les Pleins : 2 logements
- Rue Bois-De-Broux : 4 logements
- Rue de l'Araine : 1 logement

Nous disposons également de 58 garages individuels.

Ce quartier, bien que défini, est fort disparate. Il y a plusieurs coins bien différents au sein de cette même entité : Les Canonniers, la Cité André Renard,

Le Logis Social de Liège SCRL - 12 rue des Ailiers 4032 Chênée - 041 344 89 28 - info@logisoc.be

8.5. 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 toujours pas 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 et à 6.747 en 2021.

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.

8.6. L'ACCUEIL AU SEIN DU SIÈGE SOCIAL

Malgré le fait que nos services reçoivent toujours à l'heure actuelle uniquement sur rendez-vous (cf. mesures liées à la crise sanitaire), nous avons tout de même reçu plus de 1.300 personnes au sein de notre accueil, lequel a été complètement réaménagé en 2020. Celui-ci est par ailleurs très apprécié des usagers qui le trouvent très esthétique et convivial...

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

Suite à plusieurs départs informels parmi les membres, notre C.C.L.P. compte actuellement 13 membres, tous locataires. Ce comité rencontre bimestriellement les principaux services 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 mais, depuis 2021, nous avons revu notre collaboration afin que chacun puisse être acteur participatif de l'évolution de la société. Notre mode de communication a évolué, nos échanges ont été bien plus nombreux et notre relation s'est enrichie.

L'approbation du décompte des charges a pu se faire en présentiel le 18 mai 2021 avec une délégation restreinte du C.C.L.P. représentée par la Présidente et un autre membre.

8.8. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Sur la base des recommandations de notre organisme certificateur ISO, et dans le but d'améliorer nos services, nous avons mené en 2021, plusieurs enquêtes de satisfaction ciblées sur :

8.8.1. LE GUIDE DU LOCATAIRE

Un an après son envoi à l'ensemble des locataires, nous leur avons adressé une enquête de satisfaction au sujet de ce document.

1. PROCÉDÉ

Nous avons laissé aux locataires la possibilité de répondre par Internet ou par voie postale, raison pour laquelle nous avons joint une enveloppe préaffranchie afin de maximiser les retours.

- ≡ Le taux de réponse est resté un peu faible : 10,32 %
- ≡ Le taux de satisfaction global est de 74,71 %

2. CONCLUSIONS

Globalement, on constate que la majorité des répondants en sont satisfaits à tous points de vue (clarté et utilité des informations, mise en page, facilité d'utilisation...).

Le pourcentage d'insatisfaction est de 11,56 %, les 13,73 % restants étant liés au manque de réponse aux questions.

Parmi les raisons d'insatisfaction évoquées :

- ≡ certains locataires disent ne pas avoir reçu le guide. L'enquête étant anonyme, nous avons toutefois pu adresser un nouvel exemplaire à ceux qui nous ont laissé leurs coordonnées.
- ≡ la difficulté à lire en français. Lors de l'élaboration du guide nous avons justement prêté une attention particulière à ce point, raison pour laquelle nous avons utilisé beaucoup d'images, d'illustrations et de schémas. Cependant du texte est toujours nécessaire et une traduction d'un tel ouvrage dans une ou plusieurs langues n'est pas possible.

8.8.2. LES RENDEZ-VOUS PRÉ-CANDIDATS

Pour s'inscrire en tant que candidat à un logement au sein de notre société, nous fixons un premier rendez-vous au cours duquel nos agents expliquent les conditions et les documents qu'il faudra nous transmettre pour que le dossier de candidature soit complet et puisse être introduit.

Il nous semblait donc important de questionner les usagers sur leur satisfaction par rapport à la teneur de ce rendez-vous (la clarté des informations reçues, la durée du rendez-vous, les explications sur comment se procurer les documents demandés, la courtoisie de l'agent qui les a reçus...).

1. PROCÉDÉ

En sortant de leur rendez-vous, l'agent d'accueil invitait les personnes à remplir un bref questionnaire. Ils le remplissaient et le rendaient directement à l'accueil, ce qui a permis de maximiser les réponses.

- ≡ Taux de réponse : 77,31 %
- ≡ Taux global de satisfaction : 94,19 %

2. CONCLUSIONS

Les résultats de l'enquête nous confortent dans le fait de continuer à procéder de la sorte pour expliquer de vive voix aux futurs candidats comment remplir le formulaire de candidature unique, mais aussi l'ensemble des documents à nous fournir par rapport à leur propre situation personnelle.

8.8.3. LES INTERVENTIONS DE NOTRE RÉGIE OUVRIÈRE

1. PROCÉDÉ

Durant la quinzaine suivant l'intervention de nos ouvriers dans nos logement occupés, un agent contactait les locataires concernés. D'une part, par e-mail aux locataires qui avaient renseigné une adresse mail dans leur dossier et, d'autre part par téléphone aux autres locataires pour lesquels nous n'avions qu'un numéro de téléphone comme point de contact. La réalisation de l'enquête par téléphone fut très chronophage.

- ≡ Taux de réponse : 35,80 %
- ≡ Taux global de satisfaction : 87,27 %

2. CONCLUSIONS

C'est avec beaucoup de fierté que nous avons découvert ce taux élevé de satisfaction envers notre régie ouvrière qui le mérite amplement.

Nous devons toutefois tenir compte du faible pourcentage d'insatisfaction qui concerne principalement le fait que l'ouvrier doit parfois revenir à plusieurs reprises car il lui manque des pièces pour pouvoir effectuer l'intervention de manière complète. C'est un point dont nous sommes conscients et sur lequel nous travaillons.

D'autres enquêtes, dont les thèmes sont repris ci-dessous, sont prévues pour 2022 :

- ≡ Les visites de logements après attribution
- ≡ Le travail de nos techniciennes de surface
- ≡ Les relations du CCLP avec notre société



9. LES RESSOURCES HUMAINES

9.1. INTRODUCTION

Le Service des Ressources Humaines a pour mission de faire en sorte que la société dispose du personnel nécessaire à son fonctionnement, que celui-ci soit adéquatement formé pour remplir ses missions et que le personnel fasse de son mieux pour améliorer la performance de l'organisation, tout en s'épanouissant.

Parmi les tâches du service RH :

- ≡ gérer administrativement le personnel de l'entreprise ;
- ≡ gérer les prestations ;
- ≡ collecter et intégrer les éléments variables de paie ;
- ≡ procéder au calcul de la paie du personnel, aux déclarations sociales... ;
- ≡ coordonner les processus de recrutement, formation, évaluation.

Comme en 2020, durant l'année 2021, la crise sanitaire a continué à impacter notre mode de fonctionnement.

La réorganisation du travail durant cette crise a mis comme priorités :

- ≡ protéger la santé au travail, et organiser un travail à distance partiel quand la fonction le permettait ;
- ≡ assurer le bien-être de nos travailleurs tout en maintenant un juste équilibre afin de poursuivre nos missions vis-à-vis de nos locataires.

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 équivalent temps plein
Nombre de travailleurs	61	26	80,1
Par type de contrat de travail			
Contrat à durée indéterminée	57	22	73,5
Contrat à durée déterminée	4	1	4,6
Contrat de remplacement	0	3	2,0
Par sexe et niveau d'études			
Hommes	37	1	37,8
≡ de niveau primaire	14	0	14,0
≡ de niveau secondaire	19	1	19,8
≡ de niveau supérieur non universitaire	4	0	4
≡ de niveau universitaire	0	0	0
Femmes	24	25	42,3
≡ de niveau primaire	1	11	8,4
≡ de niveau secondaire	6	8	12,0
≡ de niveau supérieur non universitaire	15	4	18,2
≡ de niveau universitaire	2	2	3,7
Par catégorie professionnelle			
Personnel de direction	1	0	1,0
Employés	30	8	36,6
Ouvriers	30	18	42,5

9.3. COMPOSITION DU PERSONNEL AU 31 DÉCEMBRE 2021¹¹

Services	Employés	Ouvriers	Techniciennes de surface	TOTAL	Total équivalent temps plein
Direction	2			2	1,75
G.R.H.	2		16	18	12,60
Location	9			9	8,89
Finance	3			3	3
Patrimoine	6			6	5,28
Régie	9	28		37	36,80
Communication & Qualité	6			6	6
Total	37	28	16	81	74,32

11. Ces chiffres ne concernent pas les agents en maladie de longue durée (de plus d'un an) (6 agents)

9.4. RÉSUMÉ DES MOUVEMENTS DU PERSONNEL DURANT L'ANNÉE 2021

9.4.1. ENGAGEMENTS

- ≡ 2 employées au service GRH (1 CDI et 1 CDR)
- ≡ 1 employé au service Régie (CDR)
- ≡ 1 ouvrier chauffagiste (CDI)
- ≡ 1 employée polyvalente (CDR)
- ≡ 2 ouvriers polyvalents (CDD)
- ≡ 2 ouvriers peintre (CDI)
- ≡ 4 techniciennes de surface (CDD)
- ≡ 1 Responsable Patrimoine (CDI)
- ≡ 1 employé – gestionnaire comptabilité (CDI)
- ≡ 1 employée – assistante communication (CDI)
- ≡ 1 ouvrier peintre (CDD)
- ≡ 4 stagiaires sous contrat Article 60 (2 employés et 2 ouvriers)

9.4.2. DÉPARTS EN PENSION

- ≡ 1 employée
- ≡ 1 ouvrier

9.4.3. FIN DE CONTRAT

- ≡ 1 technicienne de surface (CDR), 1 ouvrier (démission) et 4 employés (dont 1 démission, 1 licenciement et 2 CDD)

9.5. STATISTIQUES

	Employés	Ouvriers
Recrutements	7	10
≡ CDI	4	3
≡ CDD	0	3
≡ Contrats de remplacement	3	4
Articles 60	2	2
Réserve de recrutement	2	2
Etudiants	0	12
Demandes de stage	12	3
Pensionnés	1	1
Congés parentaux	2	0
Crédits-temps	3	0
Réduction volontaire du temps de travail	0	0
Candidatures spontanées	31	32
Accidents de travail	0	2
Congés parentaux COVID-19		
Stagiaires IFAPME	1	1

9.5.1. PROCÉDURE DE RECRUTEMENT

- ≡ Assistant COM (CDI) : 14 candidatures
- ≡ Gradué en construction ou assimilé (CDD) : 12 candidatures
- ≡ Employé secrétariat Régie (réserve) : 69 candidatures
- ≡ Préposé au siège social- appel interne : 3 candidatures
- ≡ Préposé Trou Louette - appel interne : 1 candidature
- ≡ Gestionnaire Comptabilité (CDI) : 15 candidatures
- ≡ Ouvrier peintre (CDI) : 31 candidatures
- ≡ Ouvrier chauffagiste (CDI) : 4 candidatures
- ≡ Agent états des lieux (CDR) : 16 candidatures

9.5.2. FORMATIONS

Afin d'améliorer constamment les compétences tant techniques qu'humaines de nos collaborateurs, 20 formations différentes ont été dispensées sur l'année 2021 dont la majorité à distance en raison des conditions sanitaires :

- ≡ Télétravail – comment prévenir les risques psychosociaux et les troubles musculosquelettiques ;
- ≡ Energie et logement, les questions qui se posent entre propriétaire et locataires ;
- ≡ Dangers liés à l'amiante ;
- ≡ Equipier de premiers secours ;
- ≡ Formations relatives à la mise en conformité RGPD (analyse d'impact, cybersécurité...)
- ≡ Marchés publics : conséquences de la pénurie de matières premières...

9.6. LES ORGANES DE CONCERTATION

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

Dans le cadre de la crise sanitaire, le SIPP a pris les actions utiles afin de s'adapter aux différentes évolutions de la situation en maintenant les règles établies début 2020 :

- ≡ maintien du télétravail pour les agents administratifs et proposition de chômage temporaire pour les agents de terrain ;
- ≡ achat de détecteurs pour mesurer le taux de CO2 dans les bureaux collectifs et les salles de réunion et aérer adéquatement ceux-ci ;
- ≡ achat et distribution de gels hydroalcooliques et de masques ;
- ≡ maintien de l'aménagement des salles de réunion et du réfectoire afin de limiter le nombre de places disponibles et permettre ainsi le respect de la distanciation sociale ;
- ≡ diffusion des informations concernant les règles de quarantaine et de testing à la suite de chaque CodeCo ;
- ≡ tenue d'un fichier permettant le tracing des cas détectés au sein de l'entreprise ce qui nous a permis de prendre les mesures adéquates et d'éviter un cluster ;
- ≡ reprises des interventions chez les locataires en maintenant les distances de sécurité nécessaires et en informant ceux-ci de l'obligation du port du masque.

En plus de cette crise sans précédent, la société a dû faire face aux inondations qui ont frappé la Belgique le 14 juillet 2021. De nombreux ouvriers ont dû intervenir sur le terrain, dans l'eau et la boue. Afin de leur permettre un travail dans des conditions un peu moins difficiles, la société a acquis des équipements de protection individuels ainsi que de l'outillage spécifique. Par ailleurs, chaque agent s'est vu offrir un pantalon de travail supplémentaire.

Malgré les règles imposées par la pandémie et par conséquent la diminution du nombre de réunions du CPPT, certaines actions ont, tout de même, pu être menées :

- ≡ finalisation de l'analyse de risques liés au différents postes de travail et mise à jour des fiches « risques par poste » ;
- ≡ contrôle des échelles et des EPI des jardiniers ;
- ≡ achat de vêtements supplémentaire pour les ouvriers de la régie (1 short et 1 pantalon) ;
- ≡ rencontre avec le SEPP afin d'améliorer notre fonctionnement et aborder avec eux différents thèmes tels que : la facturation, les difficultés rencontrées avec le Médecin du travail, la nouvelle réglementation concernant la visite médicale, les trajets de réintégration...
 - » Un nouveau docteur a été désigné pour le suivi médical du personnel
- ≡ organisation de la visite médicale annuelle ;
- ≡ organisation des formations annuelles obligatoires telles que le recyclage des équipiers de première intervention et le recyclage amiante.

9.7. LES TECHNICIENNES DE SURFACE

Auparavant, l'équipe techniciennes de surface faisait partie du service Communication. Depuis avril 2021, cette équipe est rattachée au service G.R.H.

Les techniciennes de surface s'occupent de l'entretien des espaces communs (paliers, couloirs, halls d'entrée, caves communes escaliers, ascenseurs...). Elles ont ainsi un rôle important de relais entre les locataires et la société.

Depuis l'année 2021 et dans les années à venir, l'accent sera porté sur :

- ≡ des visites renforcées de l'assistante technico-sociale qui a la charge du contrôle de la propreté des espaces communs de nos immeubles ;
- ≡ des visites renforcées du responsable de service sur le terrain pour être à l'écoute et apporter des réponses adéquates aux problématiques rencontrées par les techniciennes de surface.



10. LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION

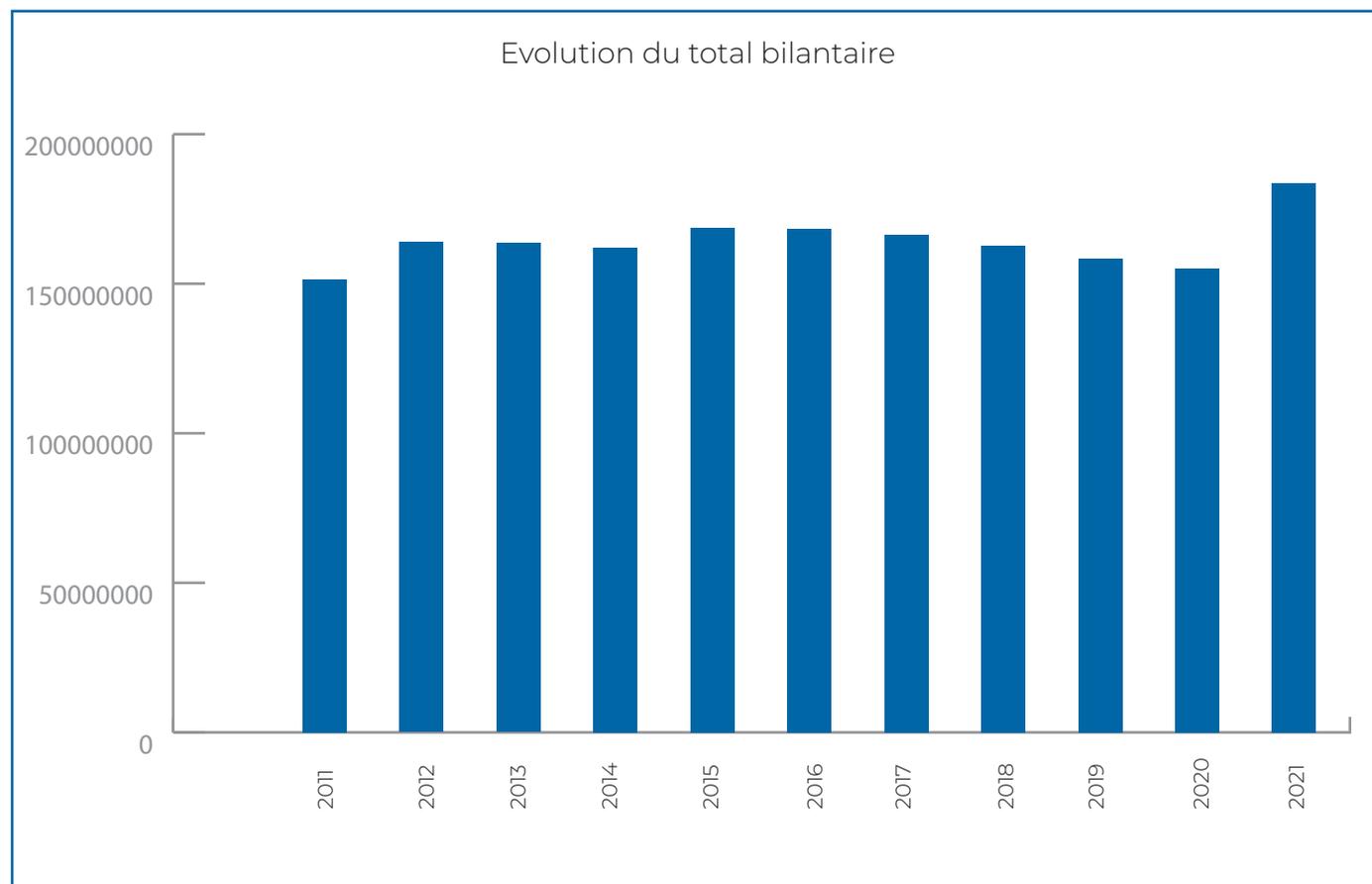
Le rapport annuel de gestion est établi conformément à l'article 3:6 § 1er du Code des Sociétés et des associations, il comporte :

- 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 2021, le total du bilan s'élève à 183.783.677 € contre 155.239.075 € fin 2020, soit une augmentation de 28.544.602 €.



1. EVOLUTION DE L'ACTIF

A l'actif, on relève les variations suivantes :

Actif	Exercice 2020	Exercice 2021	Variation	% VAR.
Actifs immobilisés	106.461.377 €	103.885.139 €	-2.576.238 €	-2,4 %
Immobilisations incorporelles	22.961 €	15.615 €	-7.346 €	
Immobilisations corporelles	106.435.416 €	103.866.524 €	-2.568.892 €	-2,4 %
Immobilisations financières	3.000 €	3.000 €	- €	
Actifs circulants	48.777.698 €	79.898.538 €	31.120.840 €	63,8 %
Créances à plus d'un an	33.768.870 €	44.229.062 €	10.460.192 €	31,0 %
Stocks - commandes en cours	287.110 €	331.219 €	44.109 €	15,4 %
Créances à un an au plus	7.810.975 €	17.276.984 €	9.466.009 €	121,2 %
Valeurs disponibles	5.756.054 €	17.047.840 €	11.291.786 €	196,2 %
Compte de régularisation	1.154.689 €	1.113.433 €	-41.256 €	-3,6 %
Total de l'actif	155.239.075 €	183.783.677 €	28.544.602 €	18,4 %

a) Les actifs immobilisés

Immobilisations incorporelles

Les 15.615 € représentent la valeur nette comptable des acquisitions de 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 (-2.568.892 €) de ce poste résulte principalement des mouvements suivants :

- ≡ une augmentation de 1.283.476 € suite aux états d'avancement des chantiers en cours ;
- ≡ l'activation d'un chantier en cours (réception provisoire) pour un montant de 423.130 € ;
- ≡ des productions immobilisées effectuées à hauteur de 264.036 € ;
- ≡ les amortissements actés sur 2021 et qui s'élèvent à 4.090.264 € ;
- ≡ les cessions : la réalisation de 5 ventes de maisons anciennes.

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 importante augmentation de 31.120.840 €. Elle provient des rubriques créances à plus d'un an, créances à un an au plus et valeurs disponibles qui augmentent respectivement de 10.460.192 €, 9.466.009 € et 11.291.786 €.

Créances à plus d'un an

Elles représentent plus de 55 % 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 au fur et à mesure de l'amortissement des emprunts correspondants.

Cette année, viennent s'ajouter aux anciennement PEI, puis PI Vert, les créances liées au plan Réno 2020-2024 pour lequel notre société a promérité une enveloppe de 26.969.250 €.

Créances à un an au plus

Les créances commerciales vis-à-vis des locataires s'élèvent à 163.432 €¹² (vs 187.888 € en 2020 et vs 187.959 € en 2019). Elles représentent 1,3 % (vs 1.6 % en 2020) 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.

12. 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 708.841 € 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	394	68.631,45	20 %	13.726,29	2 %
Retards des locataires présents en « contentieux interne »	164	129.602,60	60 %	77.761,56	11 %
Retards des locataires présents chez l'avocat	24	41.221,16	100 %	41.221,16	6 %
Total	582	239.445,21		132.709,01	19 %
Locataires partis - 1 an					
Retards des locataires partis dans l'année	29	32.395,14	35 %	11.338,30	2 %
Retards des locataires partis dans l'année en « contentieux interne »	18	74.525,52	80 %	59.620,42	8 %
Retards des locataires partis dans l'année chez l'avocat	4	17.375,56	100 %	17.375,56	2 %
Total	51	124.296,22		88.334,28	12 %
Locataires partis + 1 an					
Retards des locataires partis depuis plus d'un an	171	103.620,15	80 %	82.896,12	12 %
Retards des locataires partis depuis plus d'un an en « contentieux interne »	100	335.144,75	100 %	335.144,75	47 %
Retards des locataires partis depuis plus d'un an chez l'avocat	16	69.756,47	100 %	69.756,47	10 %
Total	287	507.094,74		483.686,20	69 %
Total général	920	872.272,80		708.840,63	
Reprise 2020				745.555,74	
Ecart				-36.715,11	

Les autres créances sont essentiellement constituées :

- ≡ des subsides à recevoir de la SWL, en augmentation de 9.797.522 € notamment cette année suite à l'enregistrement de la notification d'un subside (« Trou-Louette ») mais également des subsides plan Réno 2020-2024 et Impulsion ; diminué de la mise en œuvre de plusieurs chantiers de constructions ;
- ≡ des réductions de loyers pour personnes à charge de l'année 2021 à recevoir ;
- ≡ des allocations de loyers (ADEL) 2019 toujours à recevoir (24.319 €).

Valeurs disponibles

Soldes des comptes	Exercice 2020	Exercice 2021
Compte courant SWL	- €	973.141 €
Compte SWL PI Vert	- €	- €
Compte SWL Ancrage	- €	- €
Compte SWL Impulsion	2.177.924 €	2.748.322 €
Compte SWL Compte Courant Vente	618.431 €	620.528 €
Compte SWL Programme Construction à pd 2020	195.000 €	640.930 €
Compte SWL Plan Réno 2020-2024 Travaux	- €	6.808.929 €
Compte SWL Plan Réno 2020-2024 Acc.Social	- €	57.750 €
Compte SWL Gestion Inondations	- €	2.278.211 €
Compte courant Belfius	961.901 €	874.625 €
Compte dépôt Belfius (PVV)	1.800.333 €	2.044.367 €
Caisse	2.255 €	1.037 €
Caisse chèques formation	210 €	- €
Total	5.756.054 €	17.047.840 €

Le compte courant SWL (CCO) présente un solde positif de 973.141 € (vs en 2020 -541.890 €¹³). Cette année, en sus de l'annuité à verser à la SWL un montant de 1.200.000 € a été transféré sur ce compte. Ceci résulte principalement d'une bonne maîtrise des dépenses et d'une bonne gestion du contentieux.

Le compte SWL PI Vert est négatif. Il est porté au passif à hauteur de 394.709 € (vs 816.270 € en 2020) ; ceci résulte du fait que nous sommes toujours dans l'attente d'une dernière tranche de subside pour un chantier terminé laquelle ne sera versée que lorsque la SWL établira le rapport final (reçu en février 2022).

Le compte d'investissement «Impulsion», sur lequel nous avons déjà reçu en 2020 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), a été alimenté en 2021 de 649.552 € (Plan Impulsion logement) et diminué suite à la mise en œuvre de divers chantiers.

Le compte courant vente (CCV), créé en 2020, reprend les plus-values financières (SWL) et les intérêts (618.221 € et 210 €) générés en 2020. En 2021, le compte a donné lieu à des intérêts de 2.097 €.

Le compte d'investissement «Programme de Construction à partir de 2020» sur lequel nous avons déjà reçu en 2020 un montant de 195.000 € a été débité en 2021 du 2^{ème} versement de 195.000 € ainsi que d'un montant de 250.930 € qualifié de « solde subvention PGR création logements ».

En 2021, deux autres nouveaux comptes ont été créés, le compte d'investissement «Subsides travaux Plan Réno 2020» et le compte «Subside accompagnement social Plan Réno 2020». Nous avons déjà reçu sur le premier compte 6.895.134 € (3 premières tranches) ainsi que 57.750 € sur le second compte.

Suite aux évènements que nous avons connu en juillet 2021, le compte courant « Gestion Inondations » a été créé en vue d'apporter une aide urgente aux sociétés sinistrées. Nous avons reçu sur ce compte le montant de 1.394.231 € ainsi que 455.000 € en vue de la rénovation rapide de nos logements inoccupés. Les avances d'indemnités de la compagnie d'assurance (502.000 €) ont également été versées sur ce compte.

13. Liés aux dépassements de chantiers. 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.

Le compte de dépôt BELFIUS (PVV) est en augmentation de 244.034 €. Il a été alimenté des plus-values financières (SWL) générées par la vente de 5 maisons pour un montant de 476.321 € et diminué suite aux financements sur fonds propres à hauteur de 252.178 €, notamment pour le chantier de rénovation des châssis à Bressoux, Plateau du Bouhay (7.466 €) mais surtout pour financer les dépassements des chantiers PI Vert (244.712 €).

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 2021, soit 4.384.178 €.

Elle se détaille comme suit :

Annuité	
Remboursement d'emprunt (Capital + Intérêt) 2021	3.462.895,26 €
Précompte immobilier 2020	1.064.109,84 €
Indemnité forfaitaire SWL 2020	183.420,00 €
Cotisation fonds de solidarité 2020	119.223,00 €
Allocation de solidarité 2020	-256.487,35 €
Abattements enfants à charge 2018	-186.747,99 €
Primes acquisition 2020	-2.235,00 €
Total	4.384.177,76 €

Comptes de régularisation

Ce poste reprend essentiellement :

≡ Majorations de remboursements ¹⁴	830.488 €
≡ Rééchelonnement des intérêts des dettes ex-SNL.....	180.117 €

2. EVOLUTION DU PASSIF

Le passif se présente, en synthèse, comme suit :

Passif	Exercice 2020	Exercice 2021	Variation	% VAR.
Capitaux propres	66.203.573 €	97.167.084 €	30.963.511 €	46,8 %
Apport	99.675 €	99.675 €	- €	
Réserves	9.956.101 €	10.188.454 €	232.353 €	2,3 %
Bénéfice reporté	2.058.055 €	4.174.998 €	2.116.943 €	102,9 %
Subsides en capital	54.089.742 €	82.703.957 €	28.614.215 €	52,9 %
Provisions et impôts différés	3.639.059 €	5.104.582 €	1.465.523 €	40,3 %
Provisions pour risques et charges	435.594 €	385.565 €	-50.029 €	-11,5 %
Impôts différés	3.203.465 €	4.719.017 €	1.515.552 €	47,3 %
Dettes	85.396.443 €	81.512.011 €	-3.884.432 €	-4,5 %
Dettes à plus d'un an	75.229.457 €	70.149.932 €	-5.079.525 €	-6,8 %
Dettes à un au plus	9.255.653 €	8.565.519 €	-690.134 €	-7,5 %
Comptes de régularisation	911.333 €	2.796.560 €	1.885.227 €	206,9 %
Total du passif	155.239.075 €	183.783.677 €	28.544.602 €	18,4 %

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

a) Les capitaux propres

Réserves immunisées

Les plus-values sur ventes de maisons anciennes (409.767 €) ont été transférées aux réserves immunisées, en vue d'une taxation étalée. Un prélèvement en vue de la taxation (156.669 €) a été comptabilisé en corrélation avec les amortissements actés sur les actifs de remploi.

Subsides en capital

L'augmentation (28.614.215 €) de ce poste par rapport à 2020 s'explique notamment suite aux notifications du subside « Trou-Louette » mais également des subsides plan Réno 2020-2024 et Impulsion. Elles sont compensées en partie par les montants transférés aux résultats.

b) Les provisions et impôts différés

Provisions pour risques et charges

Concernant la provision pour grosses réparations et gros entretiens (PGER) 2017-2018-2019, il subsistait fin 2020 un solde de 176.212 €, relatif à la provision « mise en conformité incendie DPA/ILLE », qui a l'objet d'une reprise cette année.

La seconde moitié des dotations relatives aux 25 % non subsidiés du plan d'embellissement et de sécurisation ont été réalisées à hauteur de 122.632 € et des reprises pour un montant de 26.449 € ont été comptabilisées sur la base des mises en œuvre durant l'année.

Une nouvelle dotation a été actée à hauteur de 150.000 €. Elle est relative à la mise en conformité incendie de certains logements à Glain. Notre société fait face à un problème de stabilité et de (non) résistance au feu dans six bâtiments situés Cité du moulin.

Quant à la provision de 120.000 € relative au litige suite au licenciement du précédent Directeur-Gérant, elle a été reprise car ce dossier a pu enfin être clôturé en notre faveur.

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 5.079.525 € est constatée.

Elles sont diminuées suite notamment au transfert de l'amortissement en capital en dettes à moins d'un an (6.097.208 € 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 (749.550 €) ;
- ≡ aux libérations de tranches dans le cadre du PI Vert (339.239 €) ;
- ≡ aux avances de la SWL sur les prêts « Impulsion » (26.385 €).

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 2021, soit 6.165.977 €.

Le poste « **Dettes financières** » reprend le solde négatif du compte SWL PI Vert (394.709 €).

Les **dettes commerciales** relatives aux fournisseurs ont encore très légèrement diminué (676.173 € vs 771.494 € en 2020 et 1.227.632 € en 2019).

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

- ≡ impôts et précomptes : 93.125 € dont le précompte professionnel relatif à décembre de 84.082 € et 8.000 € de dettes fiscales estimées à payer en complément du versement anticipé de 105.000 € effectué suite aux prévisions d'un résultat positif.
- ≡ O.N.S.S, rémunérations et provisions pour pécules de vacances et primes d'assiduité : 684.973 €.

Les **autres dettes** reprennent, pour l'essentiel, des dettes envers les locataires, notamment leurs paiements anticipatifs (312.830 €) et les charges locatives à leur rembourser (137.792 €).

Comptes de régularisation

Ce poste reprend essentiellement les subsides à recevoir relatifs aux :

- ≡ Plan d'embellissement 741.658 €
- ≡ Inondations 07/2021 1.789.229 €
- ≡ Accompagnement social Plan Reno 2020-2024 231.000 €

10.1.2. LE COMPTE DES RÉSULTATS

L'exercice 2021 se solde par un bénéfice à affecter de 2.116.943 € (vs 1.227.771 € en 2020).

Compte des résultats		Exercice 2020	Exercice 2021	Variation	% VAR.
Ventes et prestations	(+)	13.722.800 €	14.491.724 €	768.924 €	5,6 %
Coûts ventes-prestations	(-)	12.768.499 €	13.020.779 €	252.280 €	2,0 %
Résultat exploitation		954.301 €	1.470.945 €	516.644 €	54,1 %*
Produits financiers	(+)	3.584.410 €	3.440.321 €	-144.089 €	-4,0 %
Charges financières	(-)	2.976.481 €	2.541.750 €	-434.731 €	-14,6 %
Résultat exercice avant impôts		1.562.230 €	2.369.516 €	807.286 €	51,7 %
Prélèvements sur impôts différés	(+)	116.134 €	114.546 €	-1.588 €	-1,4 %
Transfert aux impôts différés	(-)	26.376 €	20.745 €	-5.631 €	-21,3 %
Impôts sur le résultat	(+/-)	75.617 €	114.020 €	38.403 €	50,8 %
Résultat de l'exercice		1.576.371 €	2.349.297 €	772.926 €	49,0 %
Prélèvements sur réserves immunisées	(+)	149.028 €	156.669 €	7.641 €	5,1 %
Transferts aux réserves immunisées	(-)	497.628 €	389.023 €	-108.605 €	-21,8 %
Résultat à affecter		1.227.771 €	2.116.943 €	889.172 €	72,4 %

* y compris provisions (- 50.029 €)

1. EVOLUTION DES COMPTES DE PRODUITS

a) Chiffre d'affaires

En augmentation de 2,9 % (344.964 €), il s'établit à 12.188.365 € en 2021 contre 11.843.401 € en 2020.

Le chiffre d'affaires reprend :

≡ le chiffre d'affaires brut.....	13.326.134 €.....	↗(<> 13.009.946 € en 2020)
≡ les limitations et non productif.....	-2.691.659 €.....	↗(<> -2.563.894 € en 2020)
≡ les provisions et frais communs.....	1.394.509 €.....	↗(<> 1.300.569€ en 2020)
≡ les récupérations de frais.....	159.381 €.....	↗(<> 96.779 € en 2020)

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 264.036 € en 2021 contre 371.180 € en 2020.

c) Autres produits d'exploitation

Ils s'élèvent à 1.545.003 € en 2021 contre 872.171 € en 2020.

En augmentation, car en 2020, ce poste comprend notamment la compensation des charges via le subsidé des frais liés au plan « Embellissement » ainsi que les compensations des charges exceptionnelles (factures et prestations du personnel) auxquelles nous avons dû faire face suite aux inondations.

d) Produits d'exploitation non récurrents

Ces produits sont constitués principalement des plus-values réalisées suite à la vente de maisons anciennes. En 2021, 5 maisons anciennes ont été vendues et ont généré des plus-values pour un montant de 409.767 € 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 (1.431.152 €) ainsi que de l'amortissement des subsides en capital (2.006.495 €).

2. EVOLUTION DES COMPTES DE CHARGES

a) Services et bien divers (SBD)

En 2021, ils sont en légère diminution de 26.107 € (2.688.575 € contre 2.714.682 € en 2020).

En 2020, ce poste reprenait notamment les travaux concernant les dossiers de « mise en conformité électrique et incendie » relatifs aux logements collectifs.

Au niveau des entretiens et réparations des toitures, par rapport à 2020, il y a eu nettement moins de demandes d'interventions externes (-68.018 €).

Par contre, ces diminutions ont été fortement compensées par les charges exceptionnelles liées aux inondations.

b) Rémunérations et charges sociales

Les charges salariales s'élèvent à 4.137.631 € en 2021 contre 3.855.461 € en 2020.

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 augmentation de 282.170 € notamment suite :

- ≡ au retour à une situation normale avant COVID-19 (chômage temporaire pour force majeure);
- ≡ à l'engagement de trois ouvriers dans le cadre d'un C.D.D. d'un an pour faire face à la surcharge de travail liée aux inondations.

c) Amortissements

Des dotations aux amortissements de 4.090.264 € ont été comptabilisées en 2021 contre 4.108.261 € en 2020.

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.....linéaire en 10 ans
(salles de bain-détection incendie-boilers/chauffe-bains)
- ≡ 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 (pour acquisition > ou = 250€).....linéaire en 5 ans

d) Réductions de valeurs sur créances locatives douteuses

Pour cet exercice, on constate que la reprise de réduction de valeur est supérieure à la dotation, ce qui induit une charge négative de 36.715 €. 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 50.029 € :

≡ Reprises inhérentes à l'utilisation des provisions antérieures.....	322.661 €
≡ Nouvelles dotations pour autres risques et charges.....	272.632 €

(cf. rubrique Provisions pour risques et charges au point 2.b. page 107).

f) Autres charges d'exploitation

Le montant de 1.679.934 € est constitué majoritairement du précompte immobilier de l'exercice (1.441.766 €).

Ce poste reprend aussi des moins-values sur créances locatives (irrécouvrables) qui s'élèvent pour 2021 à 83.074 € (62.513 € en 2020) et la cotisation au fonds de solidarité de la SWL (122.200 €).

g) Charges d'exploitation non récurrentes

Elles sont constituées principalement d'une indemnité payée suite à la convention de transaction signée avec la société SOLABEL et à la prise en charge de montants non récupérables suite à la faillite de la société DEJAIVE.

h) Charges financières

Les charges financières récurrentes comprennent majoritairement les intérêts sur prêts et avances de la SWL (2.541.093 €). A cet égard, il convient de noter que si nous avons 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 SWL, mais hélas sans succès à ce jour, les conditions y liées étant insoutenables (cf. les indemnités de remploi, très importantes, seraient à charge de notre société).

Il est à noter que le taux moyen de nos emprunts auprès de la SWL est de 3,36 %. Les tendances des taux fixes du prêt immobilier actuellement (mai 2022) sont de 1,50 % en 25 ans et 1,36 % en 20 ans. Le rachat de nos prêts permettrait de diminuer chaque année nos charges financières de 1.400.000 € voire 1.500.000 €.

i) Impôts sur le résultat

Cette année, un versement anticipé d'impôt de 105.000 € a été réalisé. La charge fiscale estimée calculée pour cet exercice s'élève à 113.200 €.

10.1.3. L'AFFECTION DU RÉSULTAT

Le bénéfice de l'exercice à affecter s'élève à 2.116.943 €.

Le bénéfice reporté de l'exercice 2020 est de 2.058.055 €.

Nous proposons à l'Assemblée Générale d'affecter le bénéfice de l'exercice au bénéfice reporté de l'exercice précédent lequel atteindra 4.174.998 €.

1. PRINCIPAUX RISQUES ET INCERTITUDES

En vue de remplir les exigences reprises dans l'article 3:6 § 1er 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 1.415.705 € (vs 1.319.976 € en 2020) et concerne 69 % (vs 68 % en 2020) de nos locataires. La déclaration de politique régionale 2019-2024 annonce clairement qu'elle ne déplafonnera 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 906.613 € (vs 843.523 € en 2020) ; cela concerne 24 % de nos locataires (vs 22 % en 2020). 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 mais qui, si nous décidions de l'activer, aurait un impact non négligeable et potentiellement difficile à expliquer à nos locataires concernés. En effet, augmenter, aujourd'hui, les loyers et ce, sans amélioration du logement et en pleine crise énergétique serait tout simplement antisocial surtout quand on sait que certaines rénovations très lourdes dans certains logements engendrent une augmentation à peine perceptible des loyers.

Enfin, l'inoccupation des logements représente en 2021 un manque à gagner de 227.519 € (292.410 € en 2020) hors logements inondés qui se chiffre à 37.219 €.

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...).

- ≡ au recouvrement des loyers : si nous réduisons inlassablement la progression des arriérés locatifs, il est à craindre que les années à venir ne seront pas aussi sereines. En effet, nous devons nous attendre à une dégradation des arriérés sur créances locatives au vu de la précarité grandissante au sein des ménages (énergies, coût de la vie,...).
- ≡ à notre capacité à assumer le remboursement des charges d'emprunt : si nous pouvons nous réjouir que le Gouvernement wallon investisse de nouveau dans le logement public (plan de Réno¹⁵, plan d'embellissement et sécurisation¹⁶, plan de construction¹⁷), nous devons constater d'une part, que la subsidiation 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 à la crise actuelle. D'autre part, même s'ils ont été revus en décembre 2021, les montants de subsides prévus pour le financement de nouvelles constructions restent bien en-deçà de la réalité du marché.

Cette subsidiation insuffisante liée à la non révision du calcul des loyers rend la location largement déficitaire.

In fine, si la politique de financement du secteur n'est pas revue, le secteur du logement public ne pourra plus faire face.

15. Subside de 26.969.250 €

16. Subside de 898.639 €

17. Subside de 1.185.000 €

- ≡ [à notre capacité à mener à bien l'ensemble des projets](#) : nous sommes déjà face à une pénurie de certaines matières premières, à une saturation du secteur de la construction (auteurs de projets et des entreprises), à l'impossibilité de recruter certains profils (conducteur de chantiers) et à une inflation générale des prix. Ainsi, deux ouvertures récentes de marchés de travaux ont atteint le double des estimations de départ. Vu la conjoncture, il est à craindre que la situation perdure, voire s'aggrave et qu'il nous faille procéder à des choix.
- ≡ [à notre capacité à anticiper l'entretien de notre patrimoine](#) : l'âge moyen de notre patrimoine est de 54 ans. Malgré nos nombreux efforts, force est de constater que nous n'arrivons pas à mener de front l'ensemble des interventions du plan de maintenance préventive de notre parc, et ce, eu égard aux nombreux événements imprévisibles des dernières années.
- ≡ [à l'inflation du coût des énergies](#) : après la faillite, le 16 septembre 2021, de notre fournisseur d'électricité pour les communs des immeubles, un repreneur de substitution s'est imposé à nous sans possible négociation des tarifs et ce, en pleine envolée des prix de l'énergie. Fin 2021, il nous était suggéré d'attendre le printemps 2022 pour relancer un marché et revenir à des prix « normaux ». Les mois passent, les crises se chevauchent et les prix plafonnent sans perspectives d'amélioration à court terme (guerre en Ukraine).
- ≡ [aux charges salariales](#) : notre société est soumise aux règles d'indexation du secteur public, lesquelles prévoient que nous sommes tenus d'indexer les traitements de 2 % deux mois après que l'indice-pivot est atteint ou dépassé. Les dernières années, une indexation avait lieu tous les douze voire dix-huit mois.

En 2021, une seule indexation a été réalisée en octobre. Or en juin 2022, nous serons déjà à la troisième indexation et le Bureau fédéral du Plan annonce une augmentation de « l'indice santé » de 7,4 % en 2022 et 3,5 % en 2023, contre 2,01 % en 2021 et 0,99 % en 2020.

- ≡ [aux liquidités](#) : vu les diverses dépenses et charges ainsi que les conséquences imprévisibles des points développés ci-avant, les liquidités dégagées ces deux dernières années risquent de s'avérer insuffisantes pour couvrir les surcoûts liés aux chantiers et plus globalement les annuités futures. Raison pour laquelle, il conviendra de définir la future stratégie de développement de la société de façon prudente et diligente.

2. ANALYSE DU RATIO « ANNUITÉ SWL (SNL)/CHIFFRES D'AFFAIRES »

2014 : 1.202.902,15 / 10.654.445,24 = 11,3 %	2018 : 1.176.169,08 / 10.893.417,49 = 10,8 %
2015 : 1.202.733,75 / 10.862.606,43 = 11,1 %	2019 : 1.175.246,24 / 11.358.974,41 = 10,3 %
2016 : 1.201.932,71 / 11.217.800,26 = 10,7 %	2020 : 1.170.748,47 / 11.843.400,64 = 9,9 %
2017 : 1.176.233,11 / 10.584.273,37 = 11,1 %	2021 : 1.153.172,25 / 12.188.365,56 = 9,5 %

10.2. EVÈNEMENTS IMPORTANTS SURVENUS APRÈS LA CLÔTURE DE L'EXERCICE

Aucun événement important n'est survenu après la clôture de l'exercice 2021.

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 DE 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).

PASSIF

CAPITAUX PROPRES		10/15	<u>97.167.084</u>	<u>66.203.573</u>
Apport	6.7.1	10/11	<u>99.675</u>	<u>99.675</u>
Disponible		110
Indisponible		111	<u>99.675</u>	<u>99.675</u>
Plus-values de réévaluation		12
Réserves		13	<u>10.188.454</u>	<u>9.956.101</u>
Réserves indisponibles		130/1	<u>9.967</u>	<u>9.967</u>
Réserves statutairement indisponibles		1311	<u>9.967</u>	<u>9.967</u>
Acquisitions d'actions propres		1312
Soutien financier		1313
Autres		1319
Réserves immunisées		132	<u>10.178.487</u>	<u>9.946.134</u>
Réserves disponibles		133
Bénéfice (Perte) reporté(e)	(+)/(-)	14	<u>4.174.998</u>	<u>2.058.055</u>
Subsides en capital		15	<u>82.703.957</u>	<u>54.089.742</u>
Avance aux associés sur la répartition de l'actif net⁴		19
PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS		16	<u>5.104.582</u>	<u>3.639.059</u>
Provisions pour risques et charges		160/5	<u>385.565</u>	<u>435.594</u>
Pensions et obligations similaires		160
Charges fiscales		161
Grosses réparations et gros entretien		162	<u>385.565</u>	<u>315.594</u>
Obligations environnementales		163	<u>0</u>	<u>120.000</u>
Autres risques et charges	6.8	164/5
Impôts différés		168	<u>4.719.017</u>	<u>3.203.465</u>
DETTES		17/49	<u>81.512.011</u>	<u>85.396.443</u>
Dettes à plus d'un an	6.9	17	<u>70.149.932</u>	<u>75.229.457</u>
Dettes financières		170/4	<u>70.149.932</u>	<u>75.229.457</u>
Emprunts subordonnés		170
Emprunts obligataires non subordonnés		171
Dettes de location-financement et dettes assimilées		172	<u>64</u>	<u>64</u>
Etablissements de crédit		173	<u>70.074.110</u>	<u>75.084.866</u>
Autres emprunts		174	<u>75.758</u>	<u>144.527</u>
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	<u>8.565.519</u>	<u>9.255.653</u>
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année		42	<u>6.165.977</u>	<u>5.943.401</u>
Dettes financières		43	<u>394.709</u>	<u>1.358.160</u>
Etablissements de crédit		430/8	<u>394.709</u>	<u>1.358.160</u>
Autres emprunts		439
Dettes commerciales		44	<u>676.173</u>	<u>771.494</u>
Fournisseurs		440/4	<u>676.173</u>	<u>771.494</u>
Effets à payer		441
Acomptes sur commandes		46
Dettes fiscales, salariales et sociales	6.9	45	<u>778.098</u>	<u>693.165</u>
Impôts		450/3	<u>93.125</u>	<u>100.791</u>
Rémunérations et charges sociales		454/9	<u>684.973</u>	<u>592.374</u>
Autres dettes		47/48	<u>550.562</u>	<u>489.433</u>
Comptes de régularisation	6.9	492/3	<u>2.796.560</u>	<u>911.333</u>
TOTAL DU PASSIF		10/49	<u>183.783.677</u>	<u>155.239.075</u>

COMPTE DE RÉSULTATS

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
Ventes et prestations		70/76A	14.491.724	13.722.800
Chiffre d'affaires.....	6.10	70	12.188.365	11.843.401
En-cours de fabrication, produits finis et commandes en cours d'exécution: augmentation (réduction) ... (+)/(-)		71
Production immobilisée.....		72	264.036	371.180
Autres produits d'exploitation.....	6.10	74	1.545.003	872.171
Produits d'exploitation non récurrents.....	6.12	76A	494.320	636.048
Coût des ventes et des prestations		60/66A	13.020.779	12.768.499
Approvisionnements et marchandises		60	436.658	423.040
Achats		600/8	480.767	419.474
Stocks: réduction (augmentation)..... (+)/(-)		609	-44.109	3.566
Services et biens divers.....		61	2.688.575	2.714.682
Rémunérations, charges sociales et pensions (+)/(-)	6.10	62	4.137.631	3.855.461
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630	4.090.264	4.108.261
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises)..... (+)/(-)	6.10	631/4	-36.715	2.805
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises)..... (+)/(-)	6.10	635/8	-50.029	-444.026
Autres charges d'exploitation.....	6.10	640/8	1.679.934	1.638.042
Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration..... (-)		649
Charges d'exploitation non récurrentes	6.12	66A	74.461	470.234
Bénéfice (Perte) d'exploitation (+)/(-)		9901	1.470.945	954.301
Produits financiers		75/76B	3.440.321	3.584.410
Produits financiers récurrents		75	3.440.321	3.584.410
Produits des immobilisations financières		750
Produits des actifs circulants.....		751	2.471	416
Autres produits financiers.....	6.11	752/9	3.437.850	3.583.994
Produits financiers non récurrents	6.12	76B
Charges financières		65/66B	2.541.750	2.976.481
Charges financières récurrentes.....	6.11	65	2.541.750	2.684.830
Charges des dettes		650	2.541.105	2.683.720
Réductions de valeur sur actifs circulants autres que stocks, commandes en cours et créances commerciales: dotations (reprises)..... (+)/(-)		651
Autres charges financières.....		652/9	645	1.110
Charges financières non récurrentes.....	6.12	66B	291.651
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts (+)/(-)		9903	2.369.516	1.562.230
Prélèvement sur les impôts différés		780	114.546	116.134
Transfert aux impôts différés		680	20.745	26.376
Impôts sur le résultat (+)/(-)	6.13	67/77	114.020	75.617
Impôts.....		670/3	114.020	80.000
Régularisation d'impôts et reprise de provisions fiscales.....		77	4.383
Bénéfice (Perte) de l'exercice (+)/(-)		9904	2.349.297	1.576.371
Prélèvement sur les réserves immunisées		789	156.669	149.028
Transfert aux réserves immunisées		689	389.023	497.628
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter (+)/(-)		9905	2.116.943	1.227.771

AFFECTATIONS ET PRÉLÈVEMENTS

	Codes	Exercice	Exercice précédent
Bénéfice (Perte) à affecter (+)/(-)	9906	4.174.998	2.058.056
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter (+)/(-)	(9905)	2.116.943	1.227.771
Bénéfice (Perte) reporté(e) de l'exercice précédent (+)/(-)	14P	2.058.055	830.285
Prélèvement sur les capitaux propres	791/2		
sur l'apport.....	791		
sur les réserves.....	792		
Affectation aux capitaux propres	691/2		
à l'apport.....	691		
à la réserve légale.....	6920		
aux autres réserves.....	6921		
Bénéfice (Perte) à reporter (+)/(-)	(14)	4.174.998	2.058.054
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

Conformément à l'article 161, §1er du Code Wallon de l'Habitation Durable, la société soumet, pour avis, son projet de budget au commissaire de la Société Wallonne du Logement.

La SWL vise le budget, accompagné de l'avis du commissaire, et les comptes de la société.

Elle notifie son visa dans les quarante-cinq jours de la réception de la demande. Après ce délai, il est passé outre à cette formalité.

12.1. LE BUDGET 2022

En date du 17 décembre 2021, le Conseil d'Administration a adopté le budget 2022 proposé.

BUDGET détaillé en €	2021 réel au 31/12	Budget 2022
Ventes et prestations	14.491.724	16.487.488
Chiffre d'affaires	12.188.365	13.085.247
Variation des produits finis	-	-
Production immobilisée	264.036	300.000
Autres produits d'exploitation	1.545.003	2.702.241
Produits d'exploitation non récurrents	494.320	400.000
Coût des ventes et prestations	-13.020.779	-15.952.833
Achats de marchandises	-436.658	-460.000
Services et biens divers	-2.688.575	-4.990.200
Rémunérations	-4.137.631	-4.601.511
Amortissements	-4.090.264	-4.015.008
Réductions de valeur	36.715	-60.000
Provisions	50.029	-39.865
Autres charges d'exploitation	-1.679.934	-1.709.499
Charges d'exploitation non récurrentes	-74.461	-76.750
Résultat d'exploitation	1.470.945	534.655
Produits financiers récurrents	3.440.321	3.314.186
Charges financières récurrentes	-2.541.750	-2.342.232
Résultat de l'exercice avant impôt	2.369.516	1.506.609
Prélèvement sur les impôts différés	114.546	115.199
Transfert aux impôts différés	-20.745	-20.600
Impôt sur le résultat	-114.020	-80.000
Résultat de l'exercice	2.349.297	1.521.208
Prélèvements s/ réserves immunisées	156.669	164.257
Transfert aux réserves	-389.023	-379.400
Résultat à affecter	2.116.943	1.306.065

12.2. COMMENTAIRES SUR LE BUDGET 2021

En vue de l'élaboration de ce budget et de l'estimé 2021, plusieurs réunions ont été organisées dans le courant du mois de novembre avec les divers services intervenants. Chacun a présenté son estimé 2021 et ses prévisions pour 2022. Poste par poste, les montants ont ainsi fait l'objet de justifications et de commentaires détaillés.

Au final, [le projet de budget 2022](#) dépasserait l'équilibre à +1.306.065 € (versus 863.879 € pour le budget 2021).

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

- ≡ Les rémunérations : la masse salariale 2022 a été calculée de manière affinée et au plus juste. Une indexation de 2 % a été prévue à mi-année, et une valorisation de 1 % a été calculée pour les augmentations intercalaires. Les départs à la pension et recrutements envisagés ont été pris en compte, de même que les réductions de temps de travail et fins de régime à temps

partiel, les occupations sous conventions IFAPME, les mises à dispositions via art. 60, ... ;

- ≡ 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 2021, notamment les avances SWL ;
- ≡ Les amortissements ont été calculés au plus juste en tenant compte des nouveaux investissements et des chantiers terminés ;
- ≡ Le précompte immobilier a été indexé de 2 % (comme chaque année) ;
- ≡ Les postes des loyers ainsi que les réductions et plafonnements 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 calculées au plus juste, même si le poste de consommations « électricité des communs » reste difficile à prévoir à ce stade (cf. infra);
- ≡

En termes de Provisions Gros Risques et Entretien (PGER), le budget 2022 reprend :

- ≡ des provisions existantes prévues à hauteur de 353.280 € (dotations 2020-2021-réalisations 2022) ;
- ≡ une nouvelle provision : elle a été constituée à hauteur de 400.000 € (dotations 2021 et 2022 - réalisations 2022 et 2023) afin de procéder aux études de stabilité et mises en conformité nécessaires des garde-corps de l'ensemble du patrimoine (400.000 € s/2 ans).

Concernant [l'estimation du résultat au 31 décembre 2021](#), le Comité de Gestion informe les Administrateurs du fait qu'il devrait dépasser l'équilibre.

En effet, le résultat estimé pour l'année 2021 se situe à +1.850.952 € (y compris les dotations et reprises de provisions) ; comme chaque année, chaque poste a fait l'objet d'une estimation sur la base des factures à recevoir d'ici fin de l'année ; les rémunérations, amortissements, charges financières et subsides ont quant à eux fait l'objet d'un calcul précis.

Deux événements ont été lourds de conséquences : les inondations de juillet et la faillite du fournisseur d'énergies E2B et engendrent à ce stade des incertitudes sur certains postes :

- ≡ au niveau des dossiers liés aux inondations : nous avons bénéficié de deux subsides régionaux et d'une avance de l'assureur pour lesquelles les dépenses s'étaleront sur plusieurs années (cf. « produits à reporter »).

Les dépenses de type « sous-traitance » réalisées à ce stade ont été détaillées dans des postes de charges spécifiques afin de les identifier plus facilement.

Il y a cependant encore lieu d'estimer les frais relatifs aux achats de marchandises et de la main d'œuvre (régie) repris dans les charges en 2021 et qui devront être compensés en récupération de sinistres (en accord avec le réviseur, ce sera fait sur la base de tableaux extracomptables) ;

- ≡ au niveau des énergies, les chiffres estimés tiennent compte des montants facturés d'E2B sur la base de réels relevés d'index au 16 septembre 2021¹⁸ (8,5 mois) augmentés pour les 3,5 mois restants de 30 % pour le gaz et 40 % pour l'électricité.

Le budget présenté n'a pas fait l'objet de modification depuis son approbation par le Conseil d'Administration, en l'état, le 17 décembre 2021 et sa transmission à la Société Wallonne du Logement, qui l'a approuvé en date du 7 février 2022.

18. Jour de la faillite.



13. RAPPORT DU COMMISSAIRE-RÉVISEUR



RAPPORT DU COMMISSAIRE A L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE LE LOGIS SOCIAL DE LIÈGE POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2021

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de votre société, nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur l'audit des comptes annuels ainsi que notre rapport sur les autres obligations légales et réglementaires. Ces rapports constituent un ensemble et sont inséparables.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale du 19 juin 2020, conformément à la proposition de l'organe d'administration. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2022. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de la Société durant deux exercices consécutifs.

RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la société, comprenant le bilan au 31 décembre 2021, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à 183.783.677 € et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice (code 9904) de 2.349.297 €.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la société au 31 décembre 2021, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

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

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

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

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

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

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

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

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

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes annuels en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future de la société ni quant à l'efficacité ou l'efficacités avec laquelle l'organe d'administration a mené ou mènera les affaires de la société. Nos responsabilités relatives à l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation sont décrites ci-après.

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

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

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

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

*
* *

AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Responsabilités de l'organe d'administration

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

Responsabilités du commissaire

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

Aspects relatifs au rapport de gestion

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

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

Mention relative au bilan social

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

Mentions relatives à l'indépendance

Notre cabinet de révision et notre réseau n'ont pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et notre cabinet de révision et notre réseau sont restés indépendants vis-à-vis de la société au cours de notre mandat.

Autres mentions

Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.

Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts ou du Code des Sociétés et des Associations.

La répartition des résultats proposée à l'assemblée générale est conforme aux dispositions légales et statutaires.

Herstal, le 25 mai 2022

Le commissaire



CdP Nicolet, Bertrand & C°, SRL
Représentée par
Jean NICOLET
Réviseur d'entreprises



14. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Le présent rapport a été approuvé lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 17 juin 2022.

Pour la société,

La Directrice-Gérante,

Le Président



Stéphanie CHRISTIAENS



Roland LEONARD

RAPPORT ANNUEL 2021