RAPPORT ANNUEL

2023

LOGIS SOCIAL DE LIÈGE

EXERCICE 2023

Rapport Du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale Ordinaire du 21 juin 2024

Société agréée par la Société Wallonne du Logement sous le n°6020, société civile ayant emprunté la forme d'une Société Coopérative à Responsabilité Limitée (Société à Responsabilité Limitée (SRL) depuis le 1er janvier 2024).

Société Immobilière de service public régie par le Code du Logement (décret du 29 octobre 1998), le Logis Social de Liège a été constitué par acte sous seing privé du 31 mars 1921, publié au Moniteur Belge du 23 avril 1921 sous le numéro 4273

Table des matières

Le mot du Président **7**

1. Notre vision, nos valeurs, nos missions **8**

1.1. Notre vision 8

1.2. Nos valeurs et nos engagements 8

1.3. Nos missions 9

2. Nos organes de gestion **10**

2.1. L'Assemblée Générale 10

2.2. Le Conseil d'Administration 11

2.3. Le Comité de Gestion 12

2.4. Le Comité d'Attribution 12

2.5. Le Commissaire 13

2.6. Les jetons de présence, émoluments et rémunérations 13

3. Notre gestion quotidienne **14**

3.1. La Directrice-Gérante 14

3.2. L'Equipe de Direction 14

3.3. Notre Contrat d'objectifs 2021-2025 15

3.4. Des événements marquants et des enjeux... inattendus 16

3.5. L'organigramme 17

3.6. Les marchés publics passés en 2023 20

3.7. La démarche qualité 22

4. Notre patrimoine immobilier **26**

4.1. Introduction 26

4.2. Le parc immobilier 27

4.3. La vente de maisons 28

4.4. Les chantiers 28

4.5. Travaux de réhabilitation suite au sinistre «Inondations» de juillet 2021 39

4.6. Programme 243 40

4.7. Logements pour étudiants 41

4.8. Mémorandum 42

4.9. Le cadastre 43

5. Notre régie **46**

5.1. L'équipe administrative 46

5.2. L'équipe ouvrière 48

5.3. Les marchés passés avec les entreprises extérieures 52

6. Le locatif **56**

6.1 Préambule 56

6.2. Nos candidats locataires 58

6.3. Nos locataires 61

6.4. Le contentieux 64

7. L'accompagnement social 68

7.1. Référents sociaux 68

7.2. L'inspection 71

8. Notre communication et nos relations avec les locataires 74

8.1. Le site internet 74

8.2. Le quadrimestriel «Au coeur du LSdL» 74

8.3. Le guide du locataire 75

8.4. L'encodage du courrier entrant 75

8.5. L'accueil au sein du siège social 75

8.6. Les relations avec le C.C.L.P. 76

8.7. Les enquêtes de satisfaction 76

8.8. Campagne propreté 77

9. Les ressources humaines 78

9.1. Introduction 78

9.2. Travailleurs pour lesquels l'entreprise a initroduit une déclaration DIMONA ou qui se sont inscrits au registre général du personnel 79

9.3. Composition du personnel au 31 décembre 2023 80

9.4. Résumé des mouvements du personnel durant l'année 2023 80

9.5. Statistiques 81

9.6. Les organes de concertation 82

9.7. Les techniciennes de surface 82

10. Le rapport annuel de gestion 84

10.1. Les commentaires sur les comptes annuels 84

10.2. Evènements importants survenus après la clôture de l'exercice 94

10.3. Circonstances susceptibles d'avoir une influence notable sur le développement de la société 94

10.4. Activités de recherche et de développement 94

10.5. Existence de succursales de la société 94

10.6. Justification de l'application des règles comptables de continuité 94

10.7. Autres informations obligatoires en vertu du code des sociétés 94

10.8. Utilisation d'instruments financiers 94

11. Les comptes annuels au format BNB 96

12. La projection budgétaire 102

12.1.Le budget 2024 104

12.2. Commentaires sur le budget 2024 105

13. Le rapport du commissaire réviseur 106

14. Assemblée Générale 112

Le mot du Président

En ce mois de mai 2024, il me revient de préfacer cette nouvelle édition de notre rapport annuel relatif à l'exercice 2023.

Nous sommes entrés dans une année électorale qui verra se renouveler les instances à tous les niveaux de pouvoir, de l'Europe jusqu'aux Pouvoirs Locaux, et je ne doute pas un instant que la politique du logement public sera au cœur des débats.

Si nous devons dresser le bilan de cette législature, le moins que l'on puisse dire, c'est qu'elle ne fut pas un long fleuve tranquille, ni pour nos concitoyens-nes, ni pour notre Société et ses travailleurs.

Ces six années furent jalonnées de crises successives affectant notre santé avec la COVID-19, la sécurité des biens et des personnes lors des inondations de 2021 et notre pouvoir d'achat avec une envolée spectaculaire du coût de la vie, le tout dans un contexte géopolitique mondial très inquiétant.

Au quotidien, nous avons à cœur de préserver au mieux les plus faibles et, dans le cadre de nos missions, de mettre tout en œuvre pour leur offrir des logements publics de qualité. Pour rencontrer cet objectif, il conviendra de renforcer les politiques en faveur du logement neuf et de la rénovation de notre parc existant.

Le Ministre wallon du Logement, Christophe Collignon, a montré la voie en mobilisant des moyens importants tant pour la rénovation énergétique des logements (près de 700 logements pour notre Société) que pour la construction de logements neufs (une centaine de logements en projet au Logis Social de Liège). Cependant, les besoins sont très importants et ils nécessitent d'amplifier les aides régionales.

Une simplification des mécanismes de subsides garantirait une réelle autonomie aux SLSP mais aussi une mise en œuvre plus rapide des investissements.

Car, rappelons-le, le délai d'octroi d'un logement social en Wallonie reste bien trop long et la demande est sans cesse croissante.

Nous le savons : nous devons construire du logement neuf. Nous nous y attelons en tentant de répondre aux besoins de toutes les catégories de la population. Ainsi, au-delà du logement familial classique, nous développons du logement public spécifique pour nos locataires âgés (dix logements en résidence-service sociale à Grivegnée) et pour les étudiants en situation de précarité (27 kots sociaux à Sclessin). Notre Société prend donc soin de nos concitoyens les plus faibles à toutes les étapes de leur vie.

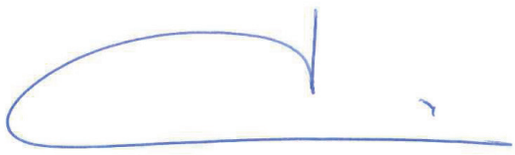
Enfin, je ne voudrais pas terminer ces quelques lignes sans souligner l'engagement permanent de notre Directrice-gérante et de tout son personnel à relever tous ces défis au quotidien. Une nouvelle fois, je les en remercie chaleureusement !

Je tiens également à mettre à l'honneur pour leur engagement, les membres des différentes instances de notre Société : le Conseil d'Administration, le Comité de Gestion, le Comité d'Attribution, ainsi que le Comité Consultatif des Locataires et Propriétaires.

Toutes et tous donnent de leur temps et de leur énergie pour construire ensemble un avenir serein au secteur du logement social.

Roland LEONARD

Président du Conseil d'Administration



1 NOTRE VISION, NOS VALEURS, NOS MISSIONS

1.1. Notre vision

Situé à Chênée, le Logis Social de Liège (LSdL) 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.

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 LSdL 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, tant au niveau local (Ville de Liège, CPAS, ASBL liégeoises, ...) qu'au niveau provincial et même régional ;
- de gestion durable tant pour la réalisation, l'aménagement et l'entretien de notre patrimoine que pour le quotidien de notre personnel et des 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 d'utilité publique ;
- l'accueil des locataires lors de leur entrée dans un logement d'utilité publique ;
- la collaboration à la mise en oeuvre de l'octroi de l'aide aux candidats-locataires ainsi que l'enregistrement et le transfert des demandes de cette aide ;
- 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.

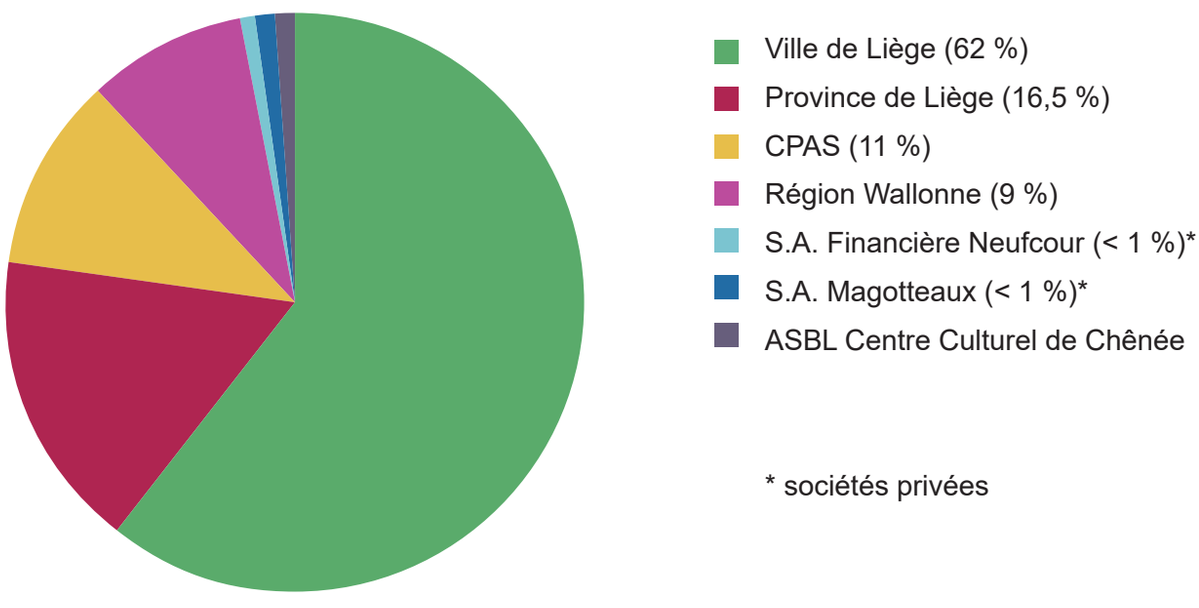
2 NOS ORGANES DE GESTION

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 sur la décharge à donner aux administrateurs et au commissaire-réviseur.

Cette année, elle s'est tenue le 16 juin 2023 afin d'approuver les comptes annuels 2022 et de désigner le commissaire-réviseur pour les exercices 2023, 2024 et 2025.



En 2023, une Assemblée Générale Extraordinaire a dû être organisée afin, d'une part, d'adapter nos statuts au Code des Sociétés et Associations (CSA) avant le 1er janvier 2024 et d'adopter la forme légale d'une Société à Responsabilité Limitée (SRL) ainsi que de valider officiellement notre nouvel acronyme LSdL et, d'autre part, de se mettre en conformité avec les dispositions du Code wallon de l'Habitation durable (CWHD) tel que modifié à ce jour (anciennement Code Wallon du Logement, CWL).

Le quorum de présence ayant été atteint, elle s'est tenue valablement le 15 décembre et, les modifications des statuts imposant un quorum de vote favorable de trois quarts des parts sociales représentées, lui aussi atteint, les décisions proposées ont pu être adoptées.

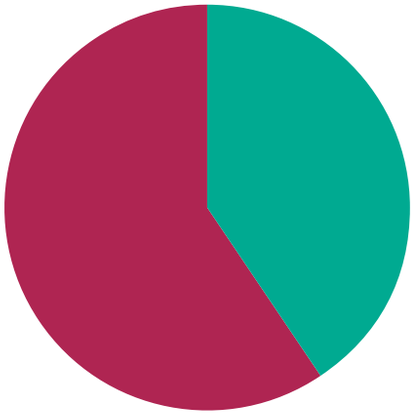
2.2. Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est composé de personnes qui représentent les associés. Il se réunit aussi souvent que les intérêts de la société l'exigent, à savoir habituellement, une fois par mois (sauf en juillet). 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-Président	DREZE Fabrice		
Administrateurs	BENVEGNA Grégory	GILLIS Marc	KOCYIGIT Omer
	BOURDOUXHE Jean-Marc (démission en date du 22/12/2023)	GOFFART Laura	LISMONDE Rose-Marie[2]
	EYBEN Pierre	GOMEZ GARCIA Antonio	MERNISSI Abdelali
	FIRKET Cécile	GUILLAUME Brigitte[1]	WEGIMONT Corinne
	FONTAINE Danielle [2]	HUPKENS Jean-Pierre	YERNA Marc
	FRAIPONT Elisabeth	JANS Dominique	

1 Représentant de la Région Wallonne

2 Représentants du CCLP



Points à l'ordre du jour (15 séances)

Points d'information (60)

Points de décision (87)

Point reporté (0)

87 % de participation

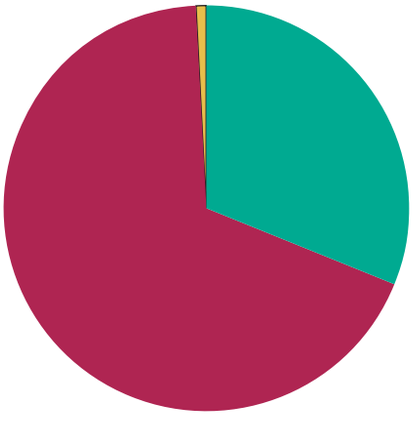
14 points en moyenne / séance

En 2023, 10 réunions du Conseil d'Administration se sont tenues en présentiel. Ce n'est qu'exceptionnellement et pour des besoins urgents que nous avons eu recours à des séances électroniques (5).

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 du Conseil, et prépare les travaux des prochaines séances de celui-ci. Il se réunit au moins une fois par mois.

Président	LEONARD Roland
Vice-Président	DREZE Fabrice
Administrateurs	GILLIS Marc
	HUPKENS Jean-Pierre
	WEGIMONT Corinne
	Siège réservé au PTB (cf. clef d'Hondt) mais non occupé



Points à l'ordre du jour (12 séances)

Points d'information (49)

Points de décision (107)

Point reporté (1)

93 % de participation

13 points en moyenne / séance

En 2023, 9 Comités de Gestion se sont tenus en présentiel et 3 en visioconférence.

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 sociaux issus d'autorités publiques ou d'associations, et désignés par le Gouvernement Wallon. Il est régi par un règlement d'ordre intérieur et dispose des délégations de pouvoirs établies par le Conseil d'Administration. Il se réunit habituellement toutes les 3 semaines.

Malheureusement, cette année a été marquée par la perte de son Président. Pleinement investi dans cette fonction depuis janvier 2008, Monsieur Joseph DEWANDRE, est décédé après 15 mois de combat acharné contre la maladie. Envers et contre tout, il a tenu à continuer à assurer sa mission au sein du CAL jusqu'à la dernière minute et nous souhaitions le mettre une dernière fois à l'honneur pour son engagement durant toutes ces années.

Président	DEWANDRE Joseph (jusqu'au 27 avril 2023) PAVONE Anne-Marie (depuis le 8 juin 2023)
Membres	SEGERS Jean-Yves (depuis le 20 avril 2023) Sièges (2) non pourvus (travailleurs sociaux) JACQUEMIN Frédéric (depuis le 2 juin 2023)

2.5. Le Commissaire

Le Commissaire de la Société Wallonne du Logement (SWL) désigné par le Gouvernement 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, aux décrets, aux arrêtés, aux statuts, au règlement d'ordre intérieur et à l'intérêt général.

Dans le cadre de l'exercice de sa mission, il participe aux réunions des organes précités : Conseil d'Administration, Comité de Gestion et Comité d'Attribution des Logements.

Commissaire	CORNEZ Bernard

2.6. Les jetons de présence, émoluments et rémunérations

A la date du 31 décembre 2022, les montants (bruts et par séance) des jetons de présence étaient les suivants :

- pour le Conseil d'Administration : 126,03 € ;
- pour le Comité de Gestion : 220,60 € ;
- pour le Comité d'Attribution : 183,78 €.

Deux indexations de 2 % ont eu lieu respectivement en janvier et en décembre 2023, ce qui a amené aux valeurs suivantes à la date du 31 décembre 2023 :

- pour le Conseil d'Administration : 131,12 € ;
- pour le Comité de Gestion : 229,51 € ;
- pour le Comité d'Attribution : 191,21 €.

A la même date, les émoluments mensuels bruts, eux aussi indexés, du Président et du Vice-Président du Conseil d'Administration s'élèvent respectivement à 1.590,14 € et 795,04 €.

En 2023, le montant total versé en termes de jetons de présence est de 24.467,72 € et le montant total des émoluments est de 27.717,97 €.

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

3 NOTRE GESTION QUOTIDIENNE

3.1. La Directrice-Gérante

La Directrice-Gérante assure 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.

Co-vice-présidente de l'Association des Directeurs-Gérants de la Province de Liège (ADGPL), elle siège aussi à l'Association Wallonne du Logement (AWAL) et en tant que membre effectif représentant le banc patronal au sein de la sous-commission paritaire 339.02.

3.2. L'Equipe de Direction

L'Equipe de Direction est composée de six responsables de services. 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 (Directrice-Gérante) DEWANDRE Aurélie (service communication/qualité) FOCAN Vincent (service location) HIDARA Sam (service ressources humaines)	NEVE Grégory (service régie) RASQUINET Audrey (service patrimoine) SCARCELLA Belinda (service finances)

3.3. Notre Contrat d'objectifs 2021 - 2025

Des contrats d'objectifs sont conclus entre chaque société de logement de service public (SLSP) et la Société wallonne du Logement (SWL). L'objectif de ces contrats est de s'assurer que soient correctement prises en compte un certain nombre de thématiques liées à l'activité des SLSP, telles que la gestion administrative, la situation financière, la gestion immobilière, la gestion locative, l'action sociale, les ressources humaines, la gouvernance, la communication et l'information. Dans toutes ces matières, un état des lieux est dressé, des objectifs sont fixés sur cinq ans et une évaluation annuelle est réalisée.

C'est l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 juin 2018 qui fixe les conditions d'élaboration, d'exécution et de contrôle desdits contrats.

En avril 2021, nos instances approuvaient les 25 objectifs et fiches tels que proposés par la Direction et, fin septembre 2021, nous recevions la notification de la SWL approuvant le contrat d'objectifs déposé.

Certains à court terme, d'autres à moyen voire long terme, les objectifs que nous nous sommes fixés sont les suivants :

- Mettre en œuvre les programmes subsidiés (Impulsion « axe 2 », Plan de rénovation 2020-2024, Programme d'embellissement et sécurisation)
- Mettre à jour les données relatives au cadastre de nos bâtiments dans le logiciel Abyla notamment suite à des travaux de rénovation réalisés
- Optimiser le processus de remise en état des logements vides et limiter l'inoccupation
- Scanner l'ensemble des documents relatifs au service régie (fiches d'intervention, attestations d'entretien...)
- S'assurer d'une saine gestion budgétaire via des suivis réguliers, de même que d'une saine gestion de la trésorerie
- Elaborer une projection annuelle de l'évolution de la charge de la dette
- Dématérialiser le processus de facturation
- Maîtriser l'arriéré locatif
- Disposer d'un outil de suivi des marchés (hors chantiers) et de globalisation des commandes
- Optimiser la supervision (passation et exécution) des marchés (cf. personnes spécialisées/formées pour limiter les écueils)
- Assurer la bonne gestion (passation-exécution) des marchés publics liés aux chantiers
- Scanner l'ensemble des dossiers des locataires et des candidats locataires

- Désigner une personne chargée d'effectuer les visites des logements identifiés comme potentiellement problématiques
- Mettre en œuvre les modalités d'accompagnement des ménages accompagnés et optimiser la subvention reçue dans ce cadre
- Développer un partenariat avec le CCLP pour la mise en place de projets participatifs d'ordre collectif
- Transmettre annuellement un rapport de suivi du contrat d'objectifs à la SWL
- Développer la communication externe (image société)
- Développer les séances d'accueil collectives
- Mesurer le degré de satisfaction des parties prenantes
- Transformer et mettre à jour les anciens statuts (administratif et pécuniaire) sous la forme d'un règlement de travail
- Suivre le programme d'actions pour la prévention des risques psychosociaux et initier une nouvelle analyse
- Maintenir la certification ISO 9001 : 2015
- Développer la stratégie de protection des données (RGPD)

Chaque objectif a été assorti d'un ou plusieurs indicateur(s) de mesure, d'une valeur-cible, d'un plan d'actions pour les atteindre et des moyens mis (ou à mettre) en œuvre pour aboutir.

Comme prévu, un retour annuel sur l'évolution de ce dernier a été réalisé en 2023 et celui s'est avéré positif.

3.4. Des événements marquants et des enjeux... inattendus

A la suite des inondations de 2021, nous avions acquis 2 logements en urgence afin de les mettre à disposition des sinistrés. En avril 2023, nous avons eu la joie de recevoir une aide régionale de 392.052 € pour compenser cette acquisition.

Au mois de mai, nous avons signé une convention de partenariat avec l'ASBL Colibris. Pour rappel, Colibris occupe nos hangars sis à Trou Louette dans le cadre d'un projet-pilote en économie sociale. Concrètement, l'ASBL propose à ses membres d'avoir accès à des services de maintenance et de petites réparations mécaniques à prix démocratiques. Elle s'adresse tout spécialement à un public aux revenus modérés… une réelle opportunité pour les locataires de notre société qui, ne pouvant acquérir un véhicule neuf, hybride, électrique ou autre, s'est tourné vers le marché de l'occasion.

Au vu de la difficulté d'obtenir des offres acceptables, nous avons choisi d'identifier comme évènement marquant l'attribution de plusieurs marchés de grosses rénovations, nous permettant d'enfin initier des travaux pour le mieux-être d'une bonne centaine de locataires. Malheureusement, il n'en est pas de même pour les marchés « énergie » relancés à plusieurs reprises et restés sans offre à chaque fois.

La période estivale a été fructueuse puisque nous nous sommes inscrits dans plusieurs appels à projets.

L'un visant la valorisation de terrains. Nous y avons inscrit la démolition du garage sis rue Henri Dumoulin à Grivegnée ainsi que celle de la maison sise Cité des Thiers 7 à Chênée en vue d'y reconstruire de petits immeubles de 3 appartements chacun.

L'autre visant la création de logements d'intérêt public à destination des étudiants. Nous avons saisi cette opportunité pour déposer un projet visant à transformer 3 immeubles situés à Sclessin (deux pour la rue Gilles Galler et un pour la rue du Vieux Château) lesquels ne répondaient plus aux normes de salubrité et aux besoins et attentes des locataires, l'objectif étant de créer 27 kots dits sociaux.

En août 2023, nous avons accueilli trois auditeurs de la Cellule Audit du SPW, lesquels ont, pendant 6 semaines, analysé et contrôlé en détail les processus « marches publics », « ressources humaines », « comptabilité et immobilisations », « régie technique et stock », « informatique et respect de la réglementation RGPD » et « gouvernance immobilière »

In fine, le dispositif de contrôle interne en vigueur au sein de notre Société a été qualifié d'efficace et les risques identifiés ont été jugés « faibles » au regard de la matrice de risque (probabilité-impact).

Par ailleurs, les auditeurs ont identifié plusieurs éléments positifs comme la certification ISO 9001, les nombreuses procédures et la formation de doublures, l'existence d'un service « communication » et la réalisation d'enquêtes de satisfaction. Ils ont aussi souligné que leur mission s'était déroulée de manière positive, dans un environnement de travail serein et ont apprécié la disponibilité et la réactivité du personnel à leurs demandes.

Enfin, suivant en cela la proposition du Conseil d'Administration de septembre, notre société a changé de forme juridique et est devenue une SRL à l'issue d'une AG extraordinaire qui s'est tenue le 15 décembre 2023 et lors de laquelle nos nouveaux statuts ont été adoptés.

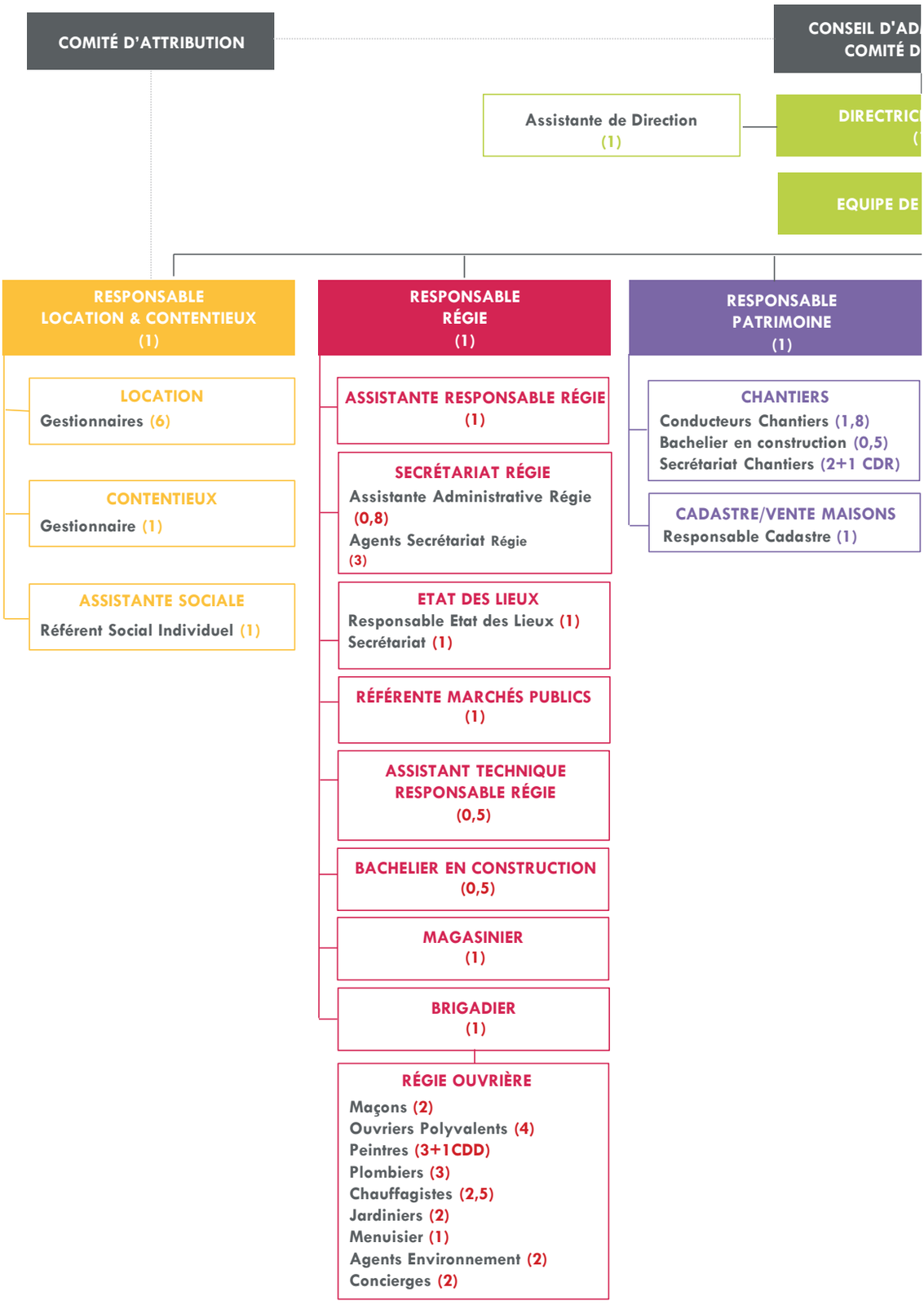
3.5. L'organigramme

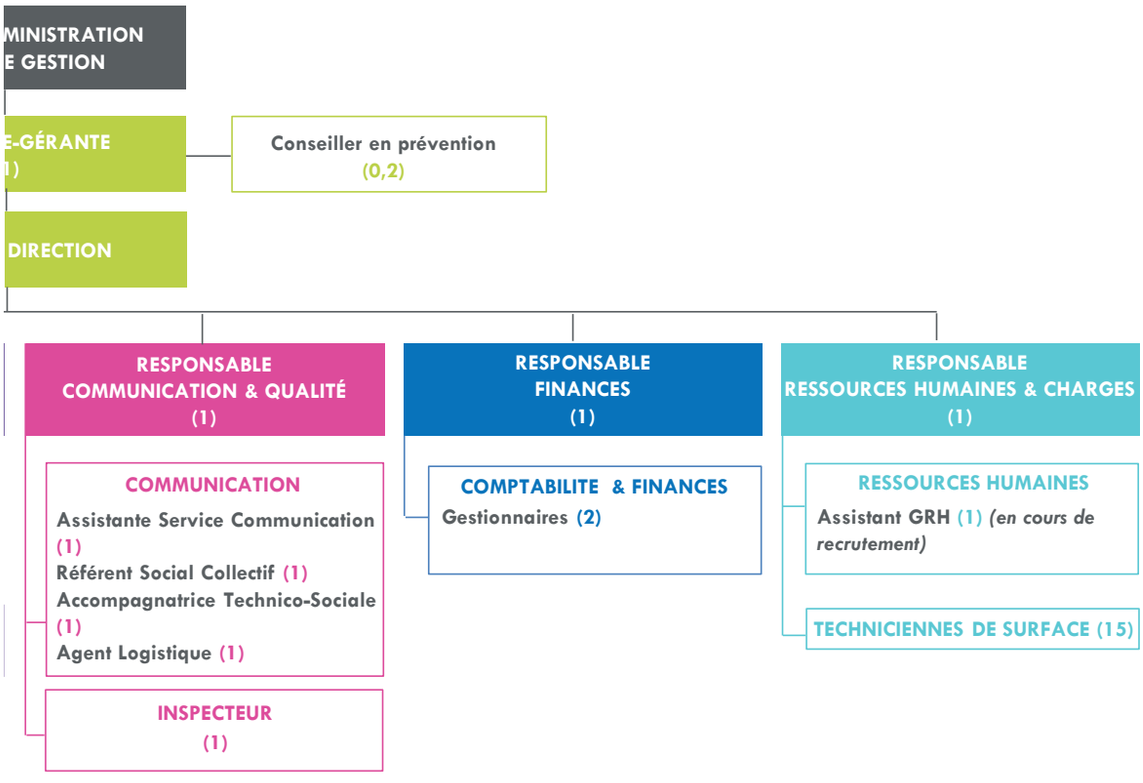
Le LSdL s'organise autour de la Direction et des 6 services regroupant les différents métiers.

Fin 2023, faisant suite à leur demande, nous avons engagé 2 agents pensionnés à raison de 12h/semaine, l'un est venu renforcer l'équipe des peintres et l'autre a été affecté comme aide ponctuelle sur divers corps de métier (volant).

Il faut aussi noter que nous avons accueilli en 2023, 2 agents article 60 (1 administratif polyvalent, et 1 ouvrier polyvalent), mais il ne sont pas repris dans l'organigramme, ainsi que 2 stagiaires IFAPME (apprentis peintres) qui sont formés au sein de notre régie à raison de 2 jours par semaine.

L'organigramme arrêté en date du 31/12/2023 est le suivant :


COMITÉ D'ATTRIBUTION
CONSEIL D'AD
COMITÉ D
Assistante de Direction
(1)
DIRECTRIC
(
EQUIPE DE
RESPONSABLE
LOCATION & CONTENTIEUX
(1)
LOCATION
Gestionnaires (6)
CONTENTIEUX
Gestionnaire (1)
ASSISTANTE SOCIALE
Référent Social Individuel (1)
RESPONSABLE
RÉGIE
(1)
ASSISTANTE RESPONSABLE RÉGIE
(1)
SECRÉTARIAT RÉGIE
Assistante Administrative Régie
(0,8)
Agents Secrétariat Régie
(3)
ETAT DES LIEUX
Responsable Etat des Lieux (1)
Secrétariat (1)
RÉFÉRENTE MARCHÉS PUBLICS
(1)
ASSISTANT TECHNIQUE
RESPONSABLE RÉGIE
(0,5)
BACHELIER EN CONSTRUCTION
(0,5)
MAGASINIER
(1)
BRIGADIER
(1)
RÉGIE OUVRIÈRE
Maçons (2)
Ouvriers Polyvalents (4)
Peintres (3+1CDD)
Plombiers (3)
Chauffagistes (2,5)
Jardiniers (2)
Menuisier (1)
Agents Environnement (2)
Concierges (2)
RESPONSABLE
PATRIMOINE
(1)
CHANTIERS
Conducteurs Chantiers (1,8)
Bachelier en construction (0,5)
Secrétariat Chantiers (2+1 CDR)
CADASTRE/VENTE MAISONS
Responsable Cadastre (1)



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

3.6. Les marchés publics passés en 2023

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.

3.6.1. Principaux marchés attribués

En 2023, le Logis Social de Liège a attribué 27 marchés publics (17 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 les entretiens et réparations dans nos logements (entretien des chaudières individuelles, travaux d'entretien et de réparation des installations électriques, travaux d'entretien et de réparation de menuiserie, travaux de remise en état des logements (détapissage, enlèvement/pose de vinyls/moquettes, plafonnage, mise en peinture intérieure...) ;
  - aux services postaux ;
  - aux services juridiques – avocats ;
  - au service d'assurance « accidents du travail » ;
- plusieurs marchés de travaux (voir point 3.6.2. ci-après).

Par ailleurs, au mois de juin, nous avons également lancé deux marchés afin de désigner un nouvel adjudicataire, d'une part, pour la fourniture de gaz et, d'autre part, pour celle d'électricité.

Malheureusement, vu la conjoncture, ce marché n'a pas abouti, faute d'offre, et nous avons été contraints de laisser nos contrats relatifs aux communs d'immeubles auprès, d'une part, de la société RESA (GRD) qui reste notre fournisseur « gaz » et, d'autre part, de la société Luminus qui reste notre fournisseur « électricité ».

3.6.2. 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 (12 marchés)				
Rénovation de 88 log. à Bressoux	PCAN	Lot 1 : Franki SA (gros œuvre, toiture, menuiseries extérieures et parachèvement intérieur)	2.967.333,36 €	540
		Lot 2 : Energie & Confort SPRL (chauffage, sanitaire, ventilation et électricité)	242.797,80 €	
Rénovation de 32 log. à Chênée, Bedennes/Vieux Puits	PCAN	AM Diederickx JF SA / Cop & Portier SA	2.494.741,38 €	480
Rénovation de 43 log. à Chênée, Pissard	PCAN	Batitec SA	2.411.458,61 €	380
Déconstruction d'une maison et reconstruction de 3 log. à Chênée, Cité des Thiers	PNSPP	Bureau YA Architecture SRL	67.000 €	240

Rénovation de 36 log. à Grivegnée, Delbrouck/ Spiroux	PO	Lot 1 : D. Stoffels SPRL (gros-œuvre, toiture, menuiseries extérieures et parachèvement)	1.604.396,67 €	430
		Lot 2 : TCS (chauffage, sanitaire)	505.051,24 €	
		Lot 3 : Enelco SPRL (électricité)	123.480 €	
Rénovation de 53 log. à Grivegnée	PO	Bureau Lacomble Architecture	212.772,50 €	240
Déconstruction d'un garage et reconstruction de 3 log. à Grivegnée, H. Dumoulin	PNSPP	Bureau Aterianus & Louon Architectes SRL	54.600 €	240
Rénovation de 22 log. à Jupille, Godets/Trixhes	PO	Lot 1 : AM Bessega / AV Façades (travaux extérieurs)	1.128.127,50 €	500
		Lot 2 : non attribué → relance en PNDAPP	/	/
Transformation de 2 immeubles en kots à Sclessin, G. Galler	PNDAPP	Bureau Simple Architecture SRL	89.185 €	240
Transformation d'1 immeuble en kots à Sclessin, V. Château	PNDAPP	Bureau Simple Architecture SRL	44.442,50 €	240
Marchés hors chantiers (17 marchés)				
Accord-cadre de services relatif à l'entretien et à la fourniture d'extincteurs et dévidoirs	PNSPP	Sicli SA	51.016,52 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre de services - désinsectisation / dératisation	PNSPP	Abatera SRL	58.764,00 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre de services pour le contrôle périodique des ascenseurs	PNSPP	Socotec ASBL	29.240,00 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre de services relatif à l'entretien et aux réparations des véhicules	PNSPP	GSDC SPRL	94.924,00 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre relatif aux travaux d'entretien/ réparation de dallage	PNSPP	Lambry SA	398.960,00 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre de services juridiques – avocats	PNDPP	Lot 1, Lot 2 et Lot 3 : Excellex	58.280,00 €	1 an reconductible 3 fois
Marché de services postaux	PNDPP	Postalia Belgium SPRL	198.557,96 €	1 an reconductible 3 fois
Accord-cadre de fourniture de peinture, accessoires, consommables et revêtement de sol	PNDPP	Lot 1 : Simon SA Lot 2 : Simon SA	Lot 1 : Peinture et accessoires :91.179,26 € Lot 2 : Revêtements de sol : 53.482,00 €	1 an reconductible 1 fois

Accord-cadre relatif aux travaux d'entretien et de réparation des installations électriques	PNSPP	Alain Delavignette SPRL	90.090,00 €	1 an reconductible 1 fois
Accord-cadre relatif aux travaux d'entretien et de réparation de menuiserie	PNDPP	A.M.S. Menuiserie SRL	629.280,00 €	1 an reconductible 3 fois
Marché de commissaire-réviseur (exercices 2023-2024-2025)	PNSPP	SRL CDP Nicolet Bertrand & C°, Réviseurs d'entreprises	22.500,00 €	3 ans
Accord-cadre relatif à l'entretien et aux petites réparations des chaudières individuelles et collectives, foyers et chauffe-eaux	PNSPP	Ecotech SPRL Second classé : Mpakataris SA	75.230,00 €	1 an
Accord-cadre de fourniture de pièces détachées pour les chaudières	PNDPP	Lot 1 : " Chaffoteaux & Moury " : Desco SA Lot 2 : " Renova Bulex" : Desco SA Lot 3 : "Vaillant" : Desco SA	210.000,00 €	1 an reconductible 1 fois
Accord-cadre pour la fourniture de matériaux de plomberie-sanitaire	PNDPP	Van Marcke SA Second classé : DESCO SA	209.861,30 €	1 an reconductible 1 fois
Accord-cadre de service d'entretien des canalisations d'égouts	PNSPP	Lambermont Philippe SPRL	100.000 €	1 an reconductible 1 fois
Accord-cadre de services – Assurance accidents du travail	PNSPP	Ethias SA	76.310,50 €	1 an
Accord-cadre relatif aux travaux de remise en état des logements	PNSPP	Lot 1 : murs : Rinaldi Lot 2 : sols : Euro Peint Seconds classés : Lot 1 : murs : Juffern Lot 2 : sols :Rinaldi	Murs : 56.670,00 € Sols : 35.304,00 €	1 an reconductible 1 fois

PNSPP : Procédure Négociée Sans Publication Préalable

PNDPP : Procédure Négociée Directe avec Publication

PO : Procédure Ouverte

3.7. 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.

Puisque nous avons été recertifiés ISO 9001 : 2015 en 2021, en 2023, l'auditrice nous rencontrait pour le deuxième audit de surveillance. Elle n'a relevé aucune non-conformité mineure ni majeure mais a maintenu une non-conformité mineure de l'audit précédent relative aux indicateurs. Elle a noté positivement notre travail de réflexion pour créer de nouveaux indicateurs et les avoir catégorisés en stratégiques ou informatifs, mais elle a maintenu sa remarque car la plupart étant nouveaux, ils n'avaient pas tous pu être calculés au moment de sa venue.

La certification de l'ensemble des processus inscrits dans la démarche qualité a par conséquent été maintenue.

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

3.7.1. 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 réalisée pour l'organisme et par processus : augmentation de l'absentéisme, problématique de recrutement pour métiers en pénurie (plombier, chauffagiste...)
- Revue par la Direction de la SWOT globale (analyse faite entre les 2 SWOT, beaucoup de positif, car plusieurs risques ou menaces sont devenus des forces).
- Détermination du domaine d'application du SMQ sous forme documentée (manuel qualité).
- Cartographie des processus disponible 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 et suivi de 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 dans le suivi de la mise en place du SMQ.
- 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'action 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'action 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 : revue en cours des indicateurs (24 indicateurs stratégiques et 24 indicateurs informatifs) ; certains indicateurs sont encore en construction.
- Suivi du plan d'actions global qualité.
- Mise en place de groupe projets pour l'amélioration ou pour des problématiques (exemple : suivi de l'impact des inondations - faillite gestionnaire d'énergie...).

3.7.3. Ressources, support

1. Ressources et compétences

- Suite à plusieurs absences de longue durée de plusieurs responsables de processus : la grille de polyvalence a été éprouvée et les backups ont pu être testés ce qui a renforcé l'utilité de cette grille de polyvalence.
- Vu pendant l'audit : le processus de recrutement du profil plombier : réserve de recrutement avec épreuve, liste de présence, cotation épreuve pratique, classement motivé et proposition de désignation.
- Vu proposition de catalogue de formation 2023 dans le cadre de la loi pour le droit à la formation présentée en CPPT. Vu plan de formation interne et externe de 2023 avec les formations planifiées et les formations réalisées.
- 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 des marchés publics.

2. Aspects documentaires

- Présentation des logigrammes et des instructions lors des audits de processus liés au « parcours locataire » et « sécurité et énergie ».
- Effort important réalisé pour documenter de plus en plus les connaissances organisationnelles et assurer une traçabilité des informations pour les activités en back up (exemple instruction pour le décompte des charges et pour introduction d'un nouveau locataire).

3.7.4. Opérations, réalisations

1. Réalisation des activités opérationnelles

Sous processus Parcours du locataire

- 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 en cours (suivi du taux d'acceptation des logements, des arriérés locatifs, mise en place d'une campagne de rappel, adaptation des provisions et modification des enquêtes de revenus).
- Gestion des listes d'attribution (critères d'attribution).
- Audit dossier réalisé dans le cadre de l'introduction d'un nouveau locataire : traçabilité des demandes et du suivi du parcours du 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.
- Accompagnement des locataires par les assistantes sociales pour toute difficulté rencontrée ou explications dans le processus locataire. Vu pendant l'audit : procédure de renouvellement des demandes de mutations avec les courriers adressés aux locataires et travail de conscientisation par rapport aux quartiers et mise en place de visites groupées pour accélérer les attributions de logement.

Sous processus Energie-sécurité

- Indicateurs pertinents et suivis (nombre de locataires qui ont un décompte de plus de 100 €, taux de fréquence et gravité).
- Plan d'actions en cours pour le suivi des énergies (améliorations du groupe de travail sur le décompte de charges et instruction détaillée mise en place).
- Analyse des réclamations sur le décompte des charges et modification de la communication sur le décompte pour plus de compréhension des locataires. But du processus : définir un décompte des charges individuelles le plus juste pour le logis 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.
- 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 ; mise en place de réunions collectives d'information.
- Utilisation d'AIGLES pour annexer, pour chaque logement, l'ensemble des informations nécessaires (facture de régulation, compteurs, relevés...).

Processus achats et marchés publics

- Bonne maîtrise du processus achat (procédure de gestion des marchés publics suivie et contrôlée). Suivi des marchés en cours.
- Vu pendant l'audit : le marché entretien chaudières et les accords-cadres pour les 2 sociétés retenues.
- Vu pendant l'audit : le cahier des charges « plomberie » avec le détail demandé pour tous les forfaits possibles lors des interventions plomberie.
- Nouvelle plateforme mise à disposition pour la diffusion des marchés publics : E-procurement.

- Formation continue sur les marchés publics et adaptation des procédures internes.
- 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 en place.

3.7.5. 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.
- Recherche constante des pilotes de processus sur la pertinence des indicateurs et leur efficacité pour démontrer la performance des processus.
- Vu le suivi des plaintes acceptées avec analyse des causes et actions correctives.
- Présentation du groupe de travail sur les réclamations afin d'affiner le processus et de définir une typologie de plaintes.

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 NOTRE PATRIMOINE IMMOBILIER

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.

En sus de sa responsable, le service « Patrimoine » est composé de 5,5 agents (2,5 conducteurs de chantiers, 2 agents administratifs et 1 agent en charge du cadastre, des ventes maison, ...).

4.1. Introduction

Comme chaque année, le rapport annuel nous permet de dresser un bilan global de l'année écoulée en retraçant les grandes lignes qui l'ont marquée pour le service Patrimoine.

Sans surprise, l'année 2023 fut chargée, pleine de rebondissements et dans la même lignée que les précédentes.

Celle-ci fut marquée par un contexte économique toujours aussi compliqué, entachée par les conflits mondiaux, une crise énergétique qui est encore bien présente et qui laissera pendant quelques années encore des traces sur l'économie financière de nos chantiers.

Malgré ce contexte difficile, nous continuons à développer nos projets, certes un peu plus lentement que par le passé mais avec la même détermination.

Cette année encore, l'ensemble du service Patrimoine a fait preuve de résilience et a développé une grande vigilance par rapport aux prix des soumissions et à l'impact de ceux-ci sur la trésorerie du LSdL. En effet, certains dossiers doivent être analysés en deux fois, voire même être relancés faute de moyens budgétaires. Nous nous efforçons sans relâche de trouver des pistes pour dégager des alternatives économiques et financières tout en conservant les priorités spécifiques liées à chaque programme de rénovation.

Du côté des nouveautés, l'année 2023 a ouvert la porte à un nouvel axe d'intérêt pour le Logis Social de Liège. En sus du suivi du plan de rénovation, nous avons eu l'opportunité de nous inscrire dans un appel à projets visant la création de logements d'intérêt public spécifiquement destinés aux étudiants, en déposant deux projets comptabilisant en tout 27 kots qui seront situés à Sclessin.

Ceux-ci viendront s'ajouter aux deux premiers réalisés l'année précédente rue Vaudrée à Angleur.

Nous nous sommes également inscrits dans deux volets du « programme 243 ». Ce programme est lié au plan de relance du Gouvernement Wallon qui vise l'acquisition de logements privés et la valorisation de terrains neufs afin d'accroître rapidement le nombre de logements de notre patrimoine.

Du côté des chantiers, nous pouvons informer que les premiers « coups de pelle » ont été donnés pour les dossiers du Programme Impulsion Logement (Axe 2 - PiiL) et du Plan de Rénovation. De nouvelles constructions ont été initiées et le dernier dossier du « Plan d'embellissement » a été clôturé.

Du point de vue énergétique, soucieux de l'objectif « zéro carbone » défini à l'horizon 2050, le LSdL porte tout son intérêt à développer des logements moins énergivores et à tendre de plus en plus vers les énergies renouvelables et décarbonées.

Les années qui se profilent nous promettent encore de beaux défis à relever et plus que probablement de belles « surprises »…

4.2. Le parc immobilier

En 2023, notre parc immobilier a augmenté : 10 nouvelles maisons Cité des Thiers à Chênée. Une seule maison a été vendue.

Par conséquent, le nombre total de logements passe à 3.107 unités : 753 maisons et 2.354[1] 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	0	8	15	4	28	34	12	0	0	105
Maisons 3 ch.	30	3	69	122	25	143	57	0	15	114	578
Maisons 4 ch.	6	0	6	15	2	12	9	0	0	12	62
Maisons 5 ch. ou plus	0	5	0	1	0	2	0	0	0	0	8
Appartements 1 ch./studio	88	0	144	46	54	210	61	10	47	22	682
Appartements 2 ch.	243	15	206	78	46	388	126	19	81	38	1240
Appartements 3 ch.	121	18	33	25	76	45	67	7	6	0	398
Appartements 4 ch.	1	4	1	0	0	19	7	0	0	0	32
Appartements 5 ch. et plus	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Total	495	45	467	302	207	847	361	48	149	186	3107

1 Année précédente : 3.098 logements d'utilité publique : 744 maisons et 2.354 appartements dont 28 sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite.

Appartements PMR	9	3	0	0	2	9	1	0	0	4	28
Commerces/ASBL	5	0	5	0	0	2	2	0	2	0	16
Garages	26	0	69	37	33	310	69	18	38	67	667

4.3. 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 initialement 47 biens :

- des maisons anciennes, historiquement dans le plan de vente, et jamais rénovées, leur état général demandant des investissements trop importants. Si ces logements n'ont pu être vendus depuis un certain nombre d'années, c'est en raison du souhait des locataires de continuer d'y résider (âge trop avancé, loyer satisfaisant, habitudes dans le quartier) ;
- des maisons relativement isolées par rapport au reste de notre parc locatif et/ou s'inscrivant dans une démarche de mixité sociale ;
- des garages nécessitant des rénovations et/ou difficilement louables par manque de demande.

Plan de vente 2018-2020				
Type de bien	Commune	Nombre de biens initiaux dans le plan	Nombre de biens restants au 31/12/2023	Année de construction
Maisons 1 à 4 chambres	Chênée	13	5	1921 à 1935
Maisons 1 à 3 chambres	Jupille	14	6	1929 à 1952
Maison 3 chambres	Sclessin	1	-	1928
Maison 3 chambres	Wandre	4	-	1978
Maison 2 chambres	Glain	1	1	1930
Maison 2 chambres	Grivegnée	9	4	1933 à 1954
Terrain à bâtir	Grivegnée	1	-	
2 groupes de 6 et 12 garages	Jupille	2	-	
Garage	Sclessin	1	-	Annulé[2]
Garage	Grivegnée	1	-	Annulé[3]

Cette année, nous pouvons comptabiliser la vente d'une maison ancienne sise rue Gaillarmont 262 pour un montant de 94.513 €, d'un terrain loué depuis plusieurs années à l'exploitant d'une « friterie » pour le prix de 20.000 € et d'un fond de jardin sité rue Cité des Thiers 28 pour 1.960 €.

Signalons aussi que les locations de terrains (4.620,42 €) et d'emplacements pour antennes (244.591,81 €) nous ont rapporté au total 249.212,23 €. Ce chiffre est exceptionnellement élevé en 2023 pour les antennes, les négociations relatives à la régularisation de plusieurs contrats ayant enfin abouti. Ce montant devrait tourner autour des 100.000 € / an à l'avenir.

4.4. 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 2,5 conducteurs de chantiers et administrativement par 1 secrétariat composé de 2 agents (1,6 ETP).

2 Le garage est en location depuis 4 ans.

3 Le terrain occupé par le garage a été proposé dans le « programme 243 » qui vise à la valorisation de terrains existants appartenant au LSdL, l'objectif étant de valoriser la surface au sol après démolition afin d'y construire de nouveaux logements.

4.4.1. Constructions

1. Chantiers réalisés

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.

Extrêmement compliqué au vu de sa répartition en 8 lots séparés, il s'est ainsi clôturé en décembre 2022.

Après une mise en peinture par notre Régie et un nettoyage complet des logements par nos techniciennes de surface, ceux-ci ont été disponibles à la location à partir de mars 2023. Fin d'année, ils étaient tous loués.

Auteur de projet : SPRL Olivier Fourneau Architecte

Entrepreneurs :

- lot 1 : Thomassen & fils
- lot 2 : VNJ
- lot 3 : VNJ
- lot 4 : Stoffels
- lot 5 : Simar
- lot 6 : Balteau
- lot 7 : Bessega
- lot 8 : Scholl

Coût final du projet tous frais compris : 1.844.000 € (>< coût initialement estimé : 1.538.750 € tous frais et honoraires compris), dont 938.400 € de subsides «ancrage» et équipements compris.

2. Chantiers en cours

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

Pour rappel, cette Résidence-Services sera composée de 10 appartements 1 chambre. Les résidents de cette structure y auront davantage de liberté que dans une maison de repos classique tout en bénéficiant des services proposés par l'Intercommunale de soins spécialisés de Liège (ISoSL). Comme pour tout logement public, le loyer sera calculé sur la base de leurs revenus et les charges (eau et électricité) suivant les consommations du ménage (compteurs individuels). Toutefois, le coût des services obligatoires et des services facultatifs auxquels ils pourront faire librement appel sera basé sur le tarif établi par ISoSL.

Du côté du chantier, celui-ci a démarré en juin 2022 pour une durée de 360 jours calendriers, soit une fin de travaux au 8 juin 2023.

Malheureusement, l'entreprise en charge des travaux du lot 1 (tout sauf les abords) a pris beaucoup de retard et, après un report de fin de chantier annoncé au 8 novembre 2023 (soit 5 mois de retard), l'entreprise a de nouveau postposé celle-ci. Nous estimons, à l'heure actuelle, une fin de travaux pour juin 2024.

Auteur de projet : Bureau d'Architectes Stéphane Adam/Michaël Hick s.a.

Entrepreneurs :

- lot 1 : Laurenty Bâtiments
- lot 2 : Thomassen & Fils

Coût estimé/révisé du projet tous frais compris : 1.668.000 € (>< coût initialement estimé : 1.259.000 € tous frais et honoraires compris), dont 725.500 € de subsides «ancrage» et équipements compris.

c) Construction de 10 appartements (1, 2 et 3 chambres) rue André Renard à Chênée

C'est en 2020 que nous avons lancé le projet de construction de logements « Q-Zen » rue André Renard à Chênée.

Après plusieurs remaniements du projet, le dossier s'est finalement 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.

En avril 2023, la lettre de commande du lot 1 (gros œuvre) a été envoyée à l'entreprise adjudicatrice : G COLLARD SA de HENRI-CHAPELLE et en juillet de la même année, le chantier a démarré pour 465 jours calendrier. Concernant le Lot 2 (abords), l'entreprise SERBI, nous a questionnés afin de savoir si elle pouvait céder son lot à l'entreprise en charge du lot 1 au vu de la complexité de la coordination et ce, à plusieurs reprises sur des phases successives du chantier. Cette demande a été acceptée et les deux lots sont donc dans les mains de la même entreprise.

Actuellement, le chantier se déroule sans encombre. La fin de chantier est estimée pour janvier 2025.

Auteur de projet : Bastien Pilet architectes srl

Entrepreneurs :

- lot 1 : G. Collard sa
- lot 2 : Serbi pour ensuite céder le marché à G. Collard sa

Coût estimé/révisé du projet tous frais compris : 2.100.000 € (>< coût initialement estimé : 1.810.643,64 € tous frais et honoraires compris), dont 1.615.000 € de subsides liés au «plan de relance nouveaux logements 2020» et équipements compris.

3. Chantiers à venir

a) La construction de 24 logements sur le site dit « Trou Louette » à Bressoux (phase 1)

Il s'agit d'un projet de réhabilitation du bâtiment existant sur le site dit « Trou Louette » (ancien site communal ayant appartenu à la Ville de Liège) en vue d'y créer des logements sociaux. Le dossier a été confié au bureau Gérard – Lemaire associés fin 2020.

Pour rappel, lors de l'étude relative aux abords, nous avons eu deux mauvaises surprises : une source de même qu'une canalisation cassée en amont du site le rendent gorgé d'eau.

La Ville de Liège a mené des investigations afin de repérer la canalisation rompue et la réparer. Des sondages de plus de 17 mètres de profondeur ont été initiés mais, malheureusement, les recherches se sont avérées infructueuses.

L'autre problématique concerne l'axe de ruissellement qui prend naissance le long de l'ancien chemin pavé et qui descend depuis le cimetière.

L'étude réalisée par les experts prescrit que, dans le cas de pluies exceptionnelles, l'eau doit pouvoir « traverser » le site sans entrave et sans causer de dommages aux personnes et aux bâtiments.

Dès lors, nous avons dû mener une étude spécifique des abords sur notre site pour voir comment guider, contenir, infiltrer et/ou évacuer les ruissellements importants pour éviter de reporter le problème plus bas et de dégrader les aménagements autour des bâtiments.

La Ville de Liège a engagé une étude hydrographique approfondie afin de savoir quels travaux réaliser afin de tenter de résoudre ces deux problématiques. En décembre 2022, l'étude technique était en cours de réalisation au sein du département de la Gestion de l'Espace Public de la Ville de Liège.

En février 2023, nous avons rencontré la cellule GISER concernant le problème d'écoulement d'eau et la présence d'aléas d'inondation et ce, afin d'obtenir un avis circonstancié et les informations nécessaires à la gestion de l'eau présente en amont du site et sur le site lui-même.

La Ville de Liège, étroitement liée et investie dans la problématique, a participé à cette réunion et a développé des propositions de solutions.

En mars 2023, nous avons réalisé une endoscopie et un relevé complet de l'égouttage existant sur le terrain et, dans la foulée, nous avons réorganisé une réunion avec les différents intervenants (la Ville de Liège, l'AP et le géomètre) pour définir ce qu'il y a lieu de faire pour pouvoir enfin introduire le permis d'urbanisme.

La Ville de Liège ayant précisé qu'il s'agissait d'études et de travaux conséquents pour lesquels elle n'avait pas encore le budget (mais que cela ferait l'objet d'un point à l'ordre du jour du Collège communal en 2024), seuls les ouvrages d'infiltrations sur le bas du site devraient être réalisés cette année.

Fin d'année, le dossier de demande de permis unique a été déposé auprès des services concernés.

Auteur de projet : Gerard-Lemaire & associés sprl

Coût estimé/révisé du projet tous frais compris : 6.400.000 € (>< coût initialement estimé : 5.130.000 € tous frais et honoraires compris), dont 1.930.500 € de subsides «ancrage» et équipements non compris.

b) La construction de 30 logements sur le site dit « Trou Louette » à Bressoux (phase 2)

En parallèle à la phase 1 reprise ci-dessus, le Logis Social de Liège a travaillé sur la phase 2 : « construction de 30 logements (et abords) rue Trou Louette (phase 2) à Bressoux »

Un cahier des charges a été rédigé afin de désigner un auteur de projet pour réaliser la mission de services et l'avis de marché a été envoyé le 2 mai 2023. L'ouverture des offres a été fixée au 12 juin 2023. Le dossier complet a été transmis à la Tutelle pour approbation.

Coût estimé/révisé du projet tous frais compris : 6.700.000 € (>< coût initialement estimé : 4.650.000 € tous frais et honoraires compris), dont 2.418.000 € de subsides et équipements non compris.

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

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

En 2019, le Gouvernement wallon nous allouait un subside de 4.732.500 € dans le cadre de l'axe 2 du Programme d'Investissements « Impulsion Logement » (PiiL), lequel a pour objectif la réalisation de travaux de rénovation et d'optimisation énergétique dans plus de 200 logements. Similaires à un subside « PI Vert II », ils couvrent 75 % du coût total des projets.

Malheureusement, les subsides consacrés au programme « Axe 2 – Impulsion Logement », au regard de la conjoncture actuelle, étaient basés sur des estimations datant de décembre 2017 et ont dès lors été largement sous-évalués.

4 projets sont inscrits dans ce programme.Tous sont actuellement en chantier et ce sont plus de 200 logements qui seront rénovés par ce biais.

Chantiers en cours

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

Le dossier de rénovation de ces bâtiments datant de 1951 a été confié au bureau d'architecture Pierre Maes et associés (devenu UMAN).

Le permis d'urbanisme a été octroyé en avril 2021.

Le 1er avis de marché a été envoyé en janvier 2022 pour une ouverture en février 2022.

Les deux seules offres dépassant de plus de deux fois le montant estimé, le Conseil d'Administration a décidé de ne pas attribuer le marché, de modifier le cahier des charges et de le relancer en procédure concurrentielle avec négociation (PCAN).

En mars 2023, après les différentes étapes de négociation, le marché a été attribué à l'association momentanée

Diederickx JF / Cop & Portier.

Le chantier a démarré le 1er octobre 2023 pour une durée de 480 jours calendrier.

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.

Auteur de projet : UMAN Architect sa

Entrepreneurs : l'association momentanée Diederickx JF / Cop & Portier

Coût estimé/révisé du projet tous frais compris : 3.100.00 € (>< coût initialement estimé : 1.550.000 €), dont 1.101.000 € de subsides.

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

Ce dossier a aussi été confié au bureau d'architecture Pierre Maes et associés (devenu UMAN).

Le permis d'urbanisme a été octroyé en avril 2021.

L'avis de marché a été envoyé en janvier 2022 pour une ouverture des offres en février 2022.

La seule offre déposée s'élevant à plus de deux fois le montant estimé, le Conseil d'Administration a décidé de ne pas attribuer le marché, de modifier le cahier des charges et de relancer le dossier via la procédure concurrentielle avec négociation (PCAN).

En mars 2023, après les différentes étapes de négociation, le marché a été attribué à la SA BATITEC.

Le chantier n'a pas pu démarrer dans les délais impartis car les travaux d'aménagement de la Ville de Liège pour la rénovation de la voirie et de la place ont rendu impossible l'accessibilité des logements.

Suite aux diverses réunions avec le service de la Ville de Liège, les travaux de rénovation débuteront après le 1er mai 2024. Durée : 380 jours calendrier.

Les travaux prévus dans les bâtiments datant de 1951 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.

Auteur de projet : UMAN Architect sa

Entrepreneurs : Batitec sa

Coût estimé/révisé du projet tous frais compris : 3.000.000 € (>< coût initialement estimé : 1.600.000 €) dont 1.088.000 € de subsides.

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

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

Après un refus du premier permis d'urbanisme par les autorités compétentes, un second dossier a été introduit en décembre 2021 mais il a fallu introduire un recours auprès de la chambre des recours. Le dossier a été finalement accepté en août 2022.

La seule offre déposée s'élevant à plus de deux fois le montant estimé, le Conseil d'Administration a décidé de ne pas attribuer le marché, de modifier le cahier des charges et de relancer le dossier via la procédure

concurrentielle avec négociation (PCAN).

En juin 2023, après les différentes étapes de négociation, le Conseil d'Administration a décidé d'attribuer le Lot 1 - gros œuvre, toiture, menuiseries extérieures et parachèvement intérieur - à l'entreprise Franki SA et le Lot 2 - chauffage, sanitaire, ventilation et électricité - à l'entreprise Energie & Confort.

Le chantier a démarré le 20 novembre 2023. Durée 540 jours.

Ce projet consiste en la rénovation énergétique de 3 ensembles de logements, datant des années 50, à Bressoux suivant les critères énergétiques de l'Axe 2. Il est prévu d'isoler thermiquement les façades, les caves, de poser un système de ventilation hygiénique dans chaque logement, de remplacer les châssis et de traiter les parements de façades ainsi que les bétons.

Auteur de projet : AAEG sprl

Entrepreneurs :

- lot 1 : Franki sa
- lot 2 : Energie et confort sprl

Coût estimé/révisé du projet tous frais compris : 4.000.000 € (>< coût initialement estimé : 2.560.000 €), dont 2.407.500 € de subsides.

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

Ce chantier a été commandé en août 2022 et sa durée était de 300 jours calendrier (fin de chantier estimée le 23 juillet 2023). Il s'agissait de remplacer les châssis, garde-corps et les toitures des immeubles bas de la Cité des Canonniers (date de construction des immeubles : 1979).

Si le chantier est partiellement clôturé pour les châssis, il subsiste un problème technique au niveau du traitement des garde-corps.

Ceux-ci vont être retraités au printemps 2024 sous le couvert de la garantie.

Le deuxième lot (toiture) est quant à lui terminé ; il a été réceptionné fin 2023.

Auteur de projet : Le Logis Social de Liège

Entrepreneurs :

- lot 1 : Pierret project
- lot 2 : EGD

Coût estimé/révisé du projet tous frais compris : 1.150.000 €, dont 660.000 € de subsides.

2. Plan de rénovation 2020-2024 (2025)

En 2020, le Gouvernement wallon nous informait qu'un droit de tirage (partie subside) de 26.969.250 € et une avance à taux zéro de près de 9 millions étaient alloués à notre société pour rénover minimum 770 logements dans le cadre de la première phase du plan de rénovation des logements publics.

En décembre de la même année, nous déposions un plan ambitieux prévoyant des travaux de rénovation lourde répartis sur 15 chantiers pour un total de 861 logements répartis sur sept de nos entités (Angleur, Bressoux, Glain, Grivegnée, Jupille, Rocourt et Sclessin).

Ce plan a été approuvé en date du 4 mars 2021 par la Société Wallonne du Logement et du Ministre du Logement.

Pour rappel, l'un des principaux objectifs poursuivis est d'améliorer les performances énergétiques des bâtiments par l'atteinte d'un niveau de label B au minimum et ce, afin de réduire les factures des locataires mais également notre empreinte environnementale.

Ces travaux de grande envergure impactant directement les occupants de ces habitations, nous avons défini un plan d'accompagnement social, également subsidié ; il démarre en amont des chantiers par une communication claire sur la teneur des travaux.

Suivant la circulaire ministérielle du plan de rénovation 2020-2024 et plus précisément concernant le financement de ce dernier, le subside est plafonné à 60.000 euros maximum par logement. Lors de l'approbation du résultat de mise en concurrence des travaux, la totalité des coûts prévisibles sont recalculés et ajustés suivant une ventilation précise.

Conscient de l'explosion des coûts, le Gouvernement a adapté plusieurs modalités du « plan de rénovation » en juillet 2022 :

- L'échéance a été prolongée d'un an, les marchés de travaux devant être adjugés au plus tard pour le 31 décembre 2025.
- Suivant des conditions bien particulières, le nombre minimum de logements à rénover peut être réduit à 78 % (in casu, pour le LSdL : 601).
- Le délai de mise à jour des données des logements rénovés dans le Cadastre a été allongé.

Fin d'année 2022, nous avons effectué des projections budgétaires et les conclusions sont sans appel : des investissements colossaux sont à prévoir dans un futur proche ! Dans la foulée, le Conseil d'Administration a approuvé la révision de l'ordre des priorités du plan en priorisant les lignes « projet » contenant un maximum de logements dont les labels sont les plus défavorables : F et G.

Historique :

- En 2021, nous avons initié 4 projets inscrits dans ce programme pour un total de 289 logements.
- En 2022, nous avons entamé 3 dossiers portant à 354 le nombre de logements concernés :
  - Bressoux – Av. Cardinal Mercier 34, 36 (12 logements)
  - Grivegnée – rue Jean Lemasuy 4, 6, 12, 14, 28 et 30 (6 logements)
  - Grivegnée – rues Lemasuy 1-5-11-13-36-38-40-42-44-46-50-52-54-56-58, Janssens, Bovesse et Delbrouck 1-5-19-21-23-25 (47 logements)
- En 2023, nous avons initié 2 nouveaux dossiers portant à ce jour à 381 le nombre de logements concernés :
  - Rocourt – Rue de Lantin (18 logements)
  - Angleur – Rue de la Fontaine 3 (9 logements)

Chantiers en cours

a) Projet 2021 : Grivegnée – rue René Delbrouck et rue Nicolas Spiroux (36 appartements)

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

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

Le permis d'urbanisme a été octroyé en mai 2021.

En octobre 2022, le Conseil d'Administration décidait de ne pas attribuer le dossier suite aux remarques de la SWL dénonçant une erreur substantielle dans le dossier de soumission et de relancer le marché.

Le montant réestimé par l'auteur de projet en date du 16 décembre 2022 (révision liée à l'inflation) et après les modifications apportées au cahier des charges s'élevait à 3.000.000 € (>< coût initialement estimé : 2.200.000 €).

L'avis de marché a été publié pour une ouverture des offres en janvier 2023.

Au vu du montant des travaux et afin de dégager une marge budgétaire, aucune option n'a été levée.

En mars 2023, le lot 1 (gros-œuvre, toiture, menuiseries extérieures et parachèvement) a été attribué à l'entreprise D. Stoffels SPRL de Waimes, le Lot 2 (chauffage, sanitaire) à l'entreprise TCS SRL et le lot 3 (électricité) à l'entreprise ENELCO SPRL de CHAUDFONTAINE.

Le chantier a démarré le 1er novembre 2023 pour une durée de 430 jours calendrier.

Les travaux consistent principalement au remplacement complet des façades et des châssis de 3 blocs d'immeubles datant des années 70, 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.

Auteur de projet : AAEG sprl

Entrepreneurs :

- lot 1 : D. Stoffels sprl
- lot 2 : TCS SRL
- lot 3 : Enelco sprl

Coût estimé du projet (revu par l'auteur de projet) tous frais compris : 2.800.000 € dont 1.675.000 € de subsides recalculés après notification.

Chantiers à venir

a) Projet 2021 : Angleur – rue Vaudrée 163 (49 logements)

Cet immeuble (rez +8) de 1952 comprend 49 logements, 2 commerces transformés en kots pour étudiants, un cabinet médical et un local polyvalent. Le dossier de rénovation a été confié au bureau d'architecture V Architecture.

Le permis d'urbanisme a été octroyé en septembre 2022.

L'avis de marché a été publié pour une ouverture des offres en mai 2023. Dans la foulée, l'analyse des offres a été réalisée par le bureau d'architecture.

A ce stade, au vu du dépassement budgétaire exhorbitant, nous n'avons pas encore passé commande aux entreprises. De plus, comme prévu dans l'accord-cadre de la SWL, les honoraires du bureau d'architecture sont calculés au pourcentage du montant des travaux, ce qui de facto augmente les frais de manière significative.

Le dossier est à ce jour en stand-by.

Auteur de projet : V Architecture

Coût estimé du projet (revu par l'auteur de projet) tous frais compris : 4.000.000 € (>< coût initialement estimé : 1.880.640 €), dont 1.410.500 € de subsides.

b) Projet 2021 : 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, soit un total de 182 logements dont 14 maisons et 168 appartements.

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

En avril 2022, nous étions au stade de l'avant-projet et le permis d'urbanisme était déposé.

En complément de leurs études d'avant-projet, lors des visites des logements par le bureau d'architectes, ceux-ci identifient des problèmes structurels (stabilité et résistance au feu) dans 6 blocs d'appartements sur 7 (soit 72 logements), ce qui nous amène à évacuer l'ensemble des ménages concernés et à mettre en

place des mesures de sécurité préventives afin d'éviter le squat des immeubles vides.

Si l'auteur de projet a dû revoir le dossier sur la base de cette problématique et assurer la stabilité des immeubles concernés, la ligne directrice de la rénovation est restée la même qu'initialement :

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 s'effectuera grâce à la récupération de parements en moellons situés sur un site de logements sociaux rénovés et gracieusement cédés par une société-sœur.

L'avis de marché a été publié en novembre 2023 et une ouverture des offres est prévue pour février 2024.

Auteur de projet : Bureau d'architecture ACDC

Coût estimé du projet (revu par l'auteur de projet) tous frais compris : 18.500.000 € (>< coût initialement estimé : 9.300.000 €), dont 6.350.000 € de subsides.

c) Projet 2021 : Jupille – rue des Godets et des Trixhes (22 logements)

Construit en 1957, cet ensemble est composé de 22 habitations constituées principalement de maisons 3 chambres et d'appartements 2 chambres ayant bénéficié de rénovations dans le cadre du PEI, il ne laisse apparaitre aucun signe de problème structurel.

Outre les travaux de mise conformité, ces logements feront l'objet des travaux suivants : 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.

Le permis d'urbanisme a été octroyé en octobre 2022.

L'avis de marché a été publié en mars 2023 pour une ouverture des offres en mai 2023.

Le marché est divisé en 2 lots dont un s'est vu entaché d'une irrégularité et a donc dû être relancé en procédure négociée directe avec publication préalable.

L'ouverture a été fixée fin d'année 2023, les négociations avec les entreprises démarreront dans le courant du premier trimestre 2024.

Auteur de projet : V Architecture

Coût estimé du projet (revu par l'auteur de projet) tous frais compris : 2.250.000 € (>< coût initialement estimé : 1.600.000 €), dont 950.000 € de subsides.

d) Projet 2022 : Bressoux – Av. Cardinal Mercier 34, 36 (12 logements)

Le projet concerne deux bâtiments mitoyens datant des années 1930. Les bâtisses sont situées à l'intersection des avenues Cardinal Mercier et Joseph Merlot, dans un cadre composé avec une prépondérance de maisons ouvrières.

Outre les travaux de mise en conformité, ces bâtiments feront l'objet de : l'isolation des façades, 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 Pissart.

Le dossier est actuellement en stand-by car le bureau d'architecture n'avait pas les effectifs nécessaires pour répondre à nos attentes.

Auteur de projet : Bureau d'architecture Pissart sa

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.800.000 € (>< coût initialement estimé : 716.000 €), dont 537.000 € de subsides.

e) Projet 2022 : Grivegnée – rue Jean Lemasuy 4, 6, 12, 14, 28 et 30 (6 logements) + Grivegnée – rues Lemasuy 1-5-11-13-36-38-40-42-44-46-50-52-54-56-58, Janssens, Bovesse et Delbrouck 1-5-19-21-23-25 (47 logements)

Fin 2022, nous avons décidé de ne plus participer à l'accord-cadre de la SWL et de lancer une procédure négociée pour la mission d'auteur de projet pour le dossier des 6 logements.

L'ouverture des offres était prévue pour le début de l'année 2023, malheureusement, ce marché n'a pas abouti. En effet, sur les huit bureaux d'architecture à qui le cahier spécial des charges a été envoyé, seuls deux ont fait la visite et un seul soumissionnaire a remis une offre qui était entachée d'une irrégularité substantielle ; elle a donc dû être écartée.

Au vu de la complexité d'obtenir des offres régulières et aussi économiquement intéressantes, nous avons décidé de regrouper les deux dossiers de rénovation (6 logements + 47 logements) qui concernent des logements datant de 1965 situés dans le même quartier .

Un avis de marché européen a été publié en avril 2023 et en juillet 2023, le Conseil d'Administration a désigné le bureau d'architecture Dany Lacomble.

L'étude de faisabilité a été reçue fin novembre 2023.

Auteur de projet : Bureau d'architecture Dany Lacomble

Coût estimé du projet tous frais compris : 4.700.000 € (>< coût initialement estimé : 3.041.506 €), dont 2.280.000 € de subsides.

f) Projet 2023 : Rocourt – Rue de Lantin (18 logements)

Il s'agit de deux immeubles similaires, datant de 1956, et partiellement rénovés lors du PEI.

Ils ont été choisis dans le plan de rénovation car il n'y a pas d'isolation (sauf au niveau de la toiture), les sanitaires y sont vétustes et les chaudières atmosphériques sont à remplacer.

Coût estimé du projet tous frais compris : 1.500.000 € (>< coût initialement estimé : 960.581 €), dont 720.000 € de subsides.

g) Projet 2023 : Angleur – Rue de la Fontaine 3 (9 logements)

Ce petit immeuble de 1981 n'a jamais fait l'objet de travaux de rénovation. Il n'est pas isolé et il y a des infiltrations de toiture. Les châssis en bois étaient vétustes, ils ont été remplacés.

Stade d'avancement du dossier : Dossier réalisé en interne (frais complémentaires réduits à 15 % au lieu de 25 %).

L'étude de faisabilité a été réalisée et un avant-projet est en cours.

Auteur de projet : Le Logis Social de Liège

Coût estimé du projet tous frais compris : 416.500 €, dont 322.000 € de subsides.

4. Plan d'embellissement et de sécurisation

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

Notre société s'était vue attribuer un subside de 898.638,93 € auquel il fallait 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 plan portait 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 étaient : économique, social, environnemental et de développement territorial. Notre plan d'embellissement était composé de 11 dossiers.

Fin 2023, il ne restait plus qu'un seul projet en cours sur les 11 prévus au plan d'embellissement. Il s'agissait du projet 1 : Sécurisation et rénovation portes d'entrée avec nouveau système de verrouillage, incluant ou non le remplacement des boîtes aux lettres.

En effet, les portes d'entrée de certains de nos immeubles étant très abîmées, nous avions décidé de les changer en priorité. Le but était de sécuriser les communs afin de permettre à nos locataires de rentrer sereinement chez eux et de faciliter leur accès à nos ouvriers. Dorénavant, les portes d'entrée ne s'ouvrent plus à l'aide de clés mais bien grâce à des badges.

In fine, ces travaux ont permis d'accroître la sécurité pour 561 logements.

Ils ont démarré fin 2021, pour une durée de 48 mois, et fin d'année 2023, celui-ci a été réceptionné.

Ce faisant, l'ensemble des dossiers du plan d'embellissement sont réalisés et donc le plan est clôturé.

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

Mise en conformité des installations gaz, électriques et sécurité incendie

La mise en conformité des installations de gaz, d'électricité et de sécurité incendie dans l'ensemble de notre patrimoine avait été identifiée comme la priorité n° 1 de notre stratégie patrimoniale à 5 ans élaborée fin 2018.

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.

Comme évoqué dans le précédent rapport annuel, la mise en conformité de 269 logements de la Cité Terwagne à Grivegnée est finalisée. 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 est en cours depuis le mois d'août 2020 et, vu l'ampleur du chantier (environ 300 logements), les travaux s'étaleront sur 3 ans et sont en cours de finalisation (seuls quelques logements restent inaccessibles pour des raisons d'absence de locataires).

Cette année, nous nous sommes attelés à mettre l'accent sur les mises en conformité des installations gaz.

La fin d'année a été marquée par une campagne de contrôle et de mise en conformité de plus ou moins 300 logements. Sur cette base, nous comptabilisons 213 contrôles conformes et 76 logements en contrôle partiel (réalisation d'un test d'étanchéité).

Concernant la mise en conformité incendie de notre patrimoine, dans ce poste, nous retrouvons l'ensemble des interventions liées à la gestion du risque incendie, tels que le remplacement de portes ou cloisons RF, le remplacement d'extincteurs, la mise en ordre de centrales de détection incendie...

Cette année, nous avons entamé un chantier pour le placement de portes RF partout où c'est encore nécessaire.

En 2023, nous avons déjà commandé le placement desdites portes dans les immeubles sis rue Porteuses d'eau 1-3-5, rue du Marché 7-13, Cour du Rivage 2-3-4-5 et rue de Visé 25 à 35.

Nous avons également réalisé la mise en conformité du garage souterrain situé Avenue Freddy Terwagne.

Un plan d'action a été initié par phase pour effectuer ces travaux par ordre de priorité et par entité.

En parallèle, les éventuelles demandes urgentes «sécurité/salubrité» émanant des services compétents de la Ville de Liège sont intégrées dans les marchés en cours.

Garde-corps de l'ensemble des bâtiments du patrimoine

Guidés encore et toujours par la sécurité, nous nous sommes lancés dans un plan de mise en conformité des garde-corps de l'ensemble des bâtiments du patrimoine.

Dans un premier temps, le service a effectué une analyse générale des bâtiments concernés en priorisant les zones à rénover.

Un premier marché en procédure négociée sans publication préalable avait été initié en 2022 pour le site de la rue Molinvaux et ce, afin de disposer d'une base chiffrée pour estimer ensuite le coût global pour les bâtiments concernés.

Le premier site de rénovation s'est clôturé en juin 2023 non sans quelques difficultés techniques.

En effet, lors de l'exécution des travaux, l'entreprise nous a interpelés en urgence car les bétons de certains balcons se délitaient, les vibrations liées à la fixation des nouveaux ancrages ayant vraisemblablement déforcé la couche de béton servant d'enrobage.

La qualité intrinsèque du béton ainsi que le ferraillage ne pouvaient pas être décelés en amont du chantier.

Immédiatement, des mesures de sécurité ont été prises afin de préserver la sécurité de nos locataires en condamnant les accès aux balcons. Une visite a directement été organisée sur place avec un ingénieur en stabilité. Après les différentes analyses, il a été convenu de mettre en œuvre un autre système de fixation, pour garantir la stabilité de l'ensemble.

Suite à cette problématique, nous avons réétudié le dossier de manière globale en alliant la stabilité des bétons et les garde-corps afin d'éviter les problèmes structurels qui pourraient se présenter sur les autres sites.

Ce dossier est suivi en interne par le Service Patrimoine et un marché de service pour la mission de stabilité va être lancé dans le courant de l'année 2024.

Coût de mise en conformité estimé total : 381.000 €, hors frais.

4.5. 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. Pour rappel, trois sites ont été fortement impactés, il s'agit du Château Nagelmackers, rue Vaudrée 47 à 57 à Angleur, rue de l'Eglise 60 à Chênée et des bâtiments de la Rue Vaudrée 95 à 111 à Angleur.

Les deux premiers sites ont été totalement rénovés en 2022 et les locataires ont pu réintégrer leur logement.

Concernant la rue Vaudrée 95 à 111 à Angleur, le chantier de rénovation est toujours en cours et nous comptons sur une fin de chantier au printemps 2024.

4.6. Programme 243

Le 15 décembre 2022, le Gouvernement a décidé, dans le cadre de son plan de relance, de soutenir une politique sociale de renforcement structurel de l'offre de logements par la création de logements d'intérêt public via le « Partenariat public-privé » (PPP).

En avril 2023, nous avons pris connaissance du programme 243 dont l'objectif est d'augmenter rapidement le nombre de logements par le biais de la valorisation financière et de l'acquisition.

Le programme est divisé en plusieurs volets :

- L'acquisition de logements privés :
  - l'acquisition de logements neufs par le biais d'un appel à partenaires privés ;
  - l'acquisition de biens existants ;
  - la valorisation des logements acquis par les SLSP suite aux inondations de juillet 2021.
- L'acquisition et la valorisation de terrains :
  - la valorisation de terrains de et par la SWL (non pertinent) ;
  - l'acquisition et la valorisation de terrains par les SLSP, les communes, les CPAS et les intercommunales.

Suivant les différentes thématiques reprises ci-dessus, le LSdL a voulu s'inscrire dans les opportunités qu'il proposait :

4.6.1. L'acquisition de logements privés :

1. L'achat de bâtiments neufs ou en construction

Informés de plusieurs projets de constructions, nous avons pris contact avec les promoteurs/opérateurs concernés ; malheureusement, les discussions avec les opérateurs ont dû être abandonnées rapidement : soit les logements avaient été (partiellement) vendus entre-temps, soit ils étaient situés hors de notre zone territoriale, soit le prix d'acquisition était trop élevé.

Fin du mois de juillet, nous avons été contactés par un opérateur pour l'acquisition de cinq maisons, en cours de construction, situées dans le nouveau lotissement de Fayembois, à Jupille, rue des Noctuelles.

Il nous a fait savoir qu'il avait introduit les documents nécessaires sur la plateforme consacrée à cet effet.

Le LSdL a marqué un intérêt de principe sur le projet tout en précisant qu'une fois la deadline (31 décembre 2023) atteinte et donc, l'ensemble des projets validés connus, notre société se positionnerait en termes de priorités sur ceux-ci et, en tout état de cause, elle ne se porterait in fine acquéreuse que pour les projets qui bénéficieront d'une subvention du Ministre dans le cadre de l'enveloppe prévue.

Fin 2023, c'était le seul projet qui nous est revenu validé officiellement.

2. L'achat de bâtiments existants

Dans la même dynamique que le point ci-dessus, nous avons été informés des différentes offres d'opérateurs économiques. Malheureusement aucun bâtiment ne correspondait aux critères imposés.

3. La valorisation de logements acquis

Suite aux inondations de juillet 2021, nous avions acquis deux maisons (rue de l'Enclume 16 et rue Jules Cralle 208A) à Grivegnée. Dans le cadre du programme 243, un subside nous a été alloué pour l'achat de ces logements.

4.6.2. L'acquisition ou la valorisation de terrains

Concernant ce volet, la recherche s'est avérée plus difficile. Au vu des informations reprises dans la circulaire et des délais extrêmement courts pour l'introduction de ce type d'acquisition, nous avons estimé qu'il était plus pertinent de nous inscrire dans une dynamique de valorisation des réserves foncières appartenant au Logis Social de Liège.

Ce volet permettant une subsidiation supplémentaire dans le cadre d'une démolition / reconstruction, nous avons ainsi étudié la faisabilité de la valorisation de terrains sur deux de nos sites :

- Le garage sis rue Henri Dumoulin à Grivegnée :

  Pour rappel, ce « bâtiment » nécessitait de lourds travaux au niveau de la toiture pour sa réhabilitation, raison pour laquelle nous avions décidé de le mettre en vente. Nous avions reçu offre mais l'acquéreur, après diverses complications, s'était finalement désisté. Nous avions alors décidé de retirer ce bâtiment du plan afin d'y construire « un jour » un petit immeuble à appartements, accolé à nos bâtiments situés sur la place des Déportés. Le Programme 243 nous donnant cette opportunité, nous y avons inscrit ce projet. Le garage en question possède une surface au sol d'environ 90 m², donnant, à l'arrière sur un grand jardin commun. Les bâtiments contigus possédant 2 étages, l'objectif est d'y construire un petit immeuble de trois appartements (nombre de logements minimum requis par projet).

- La maison sise Cité des Thiers 7 à Chênée :

  Récemment libérée par son occupant et inscrite dans le plan de vente, celle-ci devait être mise en adjudication. Cependant, vu sa faible valeur (estimée à 31.500 € en 2018), sa configuration (± 40 m²) et son état à la limite de l'insalubrité, il nous a semblé plus opportun d'inscrire ce bâtiment dans le Programme 243 en tant que projet de démolition /reconstruction, l'objectif étant d'y construire trois logements en mitoyenneté.

4.7. Logements pour étudiants

En juin 2023, dans le cadre de son Plan de relance pour la Wallonie, le Gouvernement a décidé de soutenir une véritable politique sociale en facilitant l'accès au logement par la création de logements d'intérêt public locatifs spécifiquement à destination des étudiants.

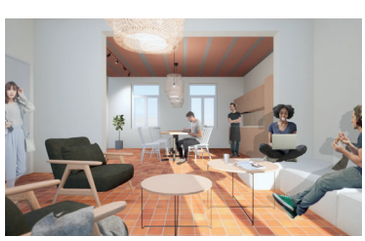
Objectif : créer au minimum 500 unités de logements étudiants (chambres), soit 100 ensembles de logements étudiants d'intérêt public.

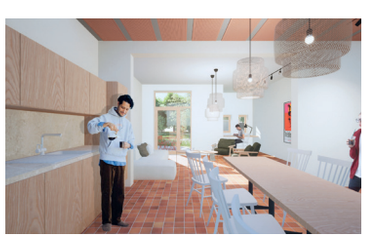
Le LSdL, particulièrement sensible à la question de la précarité estudiantine grandissante, au manque d'offre de logements de ce type et à l'augmentation considérable des prix des kots privés, s'est inscrit dans cette démarche et a déposé 2 projets.

Fin d'année, le Ministre du Logement a annoncé la liste des projets sélectionnés et le LSdL s'est vu alloué deux subsides : le premier s'élève à 454.000 € pour la création de 9 logements étudiants et le deuxième à 908.000 € pour la création de 18 logements étudiants supplémentaires.

Ces financements seront utilisés afin de transformer des bâtiments existants en kots d'utilité publique.

Ainsi, d'ici fin septembre 2025, ce sont trois bâtiments de 6 appartements chacun, situés dans les rues Gilles Galler et du Vieux Château à Sclessin qui feront l'objet d'une transformation complète afin d'y créer 9 kots par immeuble, soit un total de 27, qui viendront s'ajouter aux 2 premiers déjà créés en 2023 à Angleur.





Le quartier de Sclessin, idéalement situé, est desservi par les transports en commun, dont le futur tram. Il se trouve par ailleurs à proximité de plusieurs Hautes Ecoles et des différentes implantations de l'Université de Liège. C'est une des principales raisons pour laquelle ces immeubles ont été sélectionnés pour cette réaffectation.

Les étudiants disposeront, au rez-de-chaussée, d'espaces communs (salon et cuisine) avec accès à la terrasse et au jardin commun, ainsi que d'une toilette, un local buanderie et un local poubelles. Un local vélos sera également prévu dans le jardin.

Les étages (1er et 2ème) seront composés de 4 chambres, d'une salle de bain et d'un WC (séparé) communs.

Un kot PMR est également prévu au rez-de-chaussée avec une salle de douche adaptée et privative.

C'est le Bureau SIMPLE Architecture SRL qui a remporté le marché public en tant qu'auteur de projet et qui sera en charge du suivi de la réalisation des différents travaux dont la fin est espérée pour la rentrée 2025.

4.8. Mémorandum

Mémorandum des chantiers en cours au 31/12/2023 et des chantiers à venir.

Total des logements en construction : 74

Total des logements en rénovation : 664

Total des logements en construction et en rénovation : 738

Entité	Adresse	N° SWL	Intitulé	Nombre de logements	Statut au 31 décembre	
					Terminé, faillite, en cours, à venir	Stade 0, avant projet, doccier - base - adjudication, chantier, RP ou RD
Angleur	Rue Vaudrée 163	125381	rénovation de 49 logements	49	A venir	Adjudication (stand by)
Angleur	Rue Vaudrée 95-111	np	rénovation de 18 logements suite inondations	18	En cours	Chantier
Bressoux	Trou Louette	124811	création de 24 logements dans le bâtiment existant	24	A venir	Permis d'urbanisme
Bressoux	Trou Louette	125011	création de 30 logements dans le bâtiment existant	30	A venir	Marché AP lancé
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	124952	rénovation de 88 appartements	88	En cours	Chantier
Bressoux	Av. Cardinal Mercier	124384	rénovation de 12 appartements	12	A venir	Avant projet (stand by)
Chênée	A. Renard	125077	construction de 10 appartements	10	En cours	Chantier
Chênée	Rues des Bedennes et du Vieux Puits	124950	rénovation de 32 appartements	32	En cours	Chantier

Chênée	Place Hubert Pissard	124953	rénovation de 36 appartements et 7 maisons	43	En cours	Chantier
Glain	Cité du Moulin, rues Moulin à vent et des Hotteuses	125382	rénovation de 182 logements	182	A venir	Adjudication
Grivegnée	Rue des Orchidées	122425	construction de 10 logements (résidence service)	10	En cours	Chantier
Grivegnée	Rue René Delbrouck et Nicolas Spiroux	124951	rénovation de 36 appartements	36	En cours	Chantier
Grivegnée	Rues J. Lemasuy, F. Bovesse, R. Delbrouck, J. Janssens	126222	rénovation de 53 maisons	53	A venir	Etude de faisabilité
Jupille	Rue des Canonniers	125817	remplacement des châssis, garde-corps et rénovation toitures	75	En cours/ fin	Chantier
Jupille	Rue des Godets et des Trixhes	125381	rénovation de 22 logements	22	A venir	Adjudication
Rocourt	Rue de Lantin	125390	rénovation de 18 logements	18	A venir	Stade 0
Angleur	Rue de la Fontaine 3	125391	rénovation de 9 logements Avenue de la fontaine 3	9	A venir	Etude de faisabilité
Sclessin	rues Gilles Galler et du Vieux Château à Sclessin		KOT rues Gilles Galler et du Vieux Château à Sclessin	27	A venir	Etude de faisabilité
Diverses entités	Diverses adresses	125023	mise en conformité d'installations électriques et placement d'éclairages de secours	np	En cours	Chantier

4.9. 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.

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, non seulement en termes de planification des interventions et des besoins en investissements mais aussi en tant qu'appui opérationnel et administratif pour le maintien, la gestion et la location des logements.

En ce qui concerne notre société, l'objectif des 100 % d'encodage dans Abyla a été atteint fin 2022.

Nous sommes donc entrés dans la seconde phase du projet qui consiste à actualiser 526 logements (hors plan de rénovation) suite aux différents plans antérieurs. Cette année, nous comptabilisons la mise à jour de 220 logements (Canonniers, Bouhay, Eglise et Déportés).

Dans le cadre du « Plan de rénovation 2020 - 2025 », une partie de la subsidiation sera conditionnée à la mise à jour des données du cadastre, dans les 3 mois de la réception provisoire des chantiers concernés.

5 NOTRE REGIE

Le service régie est une équipe de 39 agents dont 24 ouvriers titulaires, 2 pensionnés, 1 article 60 et 2 stagiaires IFAPME, guidée par le Responsable Régie.

Cette équipe travaille chaque jour pour répondre aux attentes des locataires en fonction des ressources disponibles et conformément à ce qu'exige la législation.

Chacun a son rôle dans le système et la collaboration, la communication et l'entraide sont les clés pour atteindre nos objectifs.

Les rôles sont répartis comme suit :

5.1. L'équipe administrative

5.1.1. Le secrétariat Régie/état des lieux

La team est composée de 7 agents occupés à recevoir, encoder, planifier, valoriser les travaux et entretiens à réaliser dans les immeubles/logements afin que chaque locataire puisse vivre dans un logement décent en toute sécurité.

3 gestionnaires sont principalement affectées à la gestion des travaux à réaliser en les planifiant pour nos ouvriers ou en les confiant à la sous-traitance en fonction des budgets disponibles, en accord avec le Responsable Régie. Elles en réalisent également le suivi en valorisant ces interventions, en réalisant les notes de débit à transmettre aux locataires mais également en validant (ou contestant) les factures transmises par nos fournisseurs ou sous-traitants.

Les demandes nous parviennent également de notre **Gestionnaire technique « Etat des lieux »** qui visite les logements lors des constats d'entrée ou de sortie et établit la liste des interventions à réaliser. **Une gestionnaire** organise son planning et s'occupe de la partie administrative avant et après chaque visite. Elle contacte les impétrants, prépare les dossiers à transmettre au service location, prend les rendez-vous avec les locataires/candidats…

Ces dames sont encadrées par la **Coordinatrice Régie** qui s'occupe essentiellement de l'administratif lié à toutes ces missions : commande des entretiens obligatoires, suivi du budget annuel, calcul du décompte des charges, développement de procédures visant à améliorer la qualité du service et la collaboration entre les agents.

Cette année, un nouveau projet a vu le jour : la récupération des frais liés aux interventions via des montants forfaitaires. Dans un soucis d'équité entre les locataires, l'équipe (en collaboration avec les agents de terrain) a établi des montants forfaitaires par intervention en additionnant le matériel nécessaire et la durée théorique

du travail. Grâce à ce principe, depuis le 1er janvier, chaque locataire paie désormais le même montant pour une même intervention, qu'il habite loin ou non du siège social et ce, même si le travail a duré plus longtemps et ce, quelle qu'en soit la raison. Ces forfaits sont utilisés dans le cadre des états des lieux de sortie ou lors d'une intervention demandée par le locataire.

Le dernier agent de la team est **l'Assistante du Responsable Régie** qui assure la gestion de toutes les demandes qui arrivent par courrier ou par mail et concernent le service. Elle assiste aussi le Responsable dans le traitement de dossiers spécifiques :

- les litiges des 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) ;
- les dossiers ayant rapport avec notre assurance pour les dégâts des eaux et incendie, ainsi que les accidents de roulage des véhicules de la société ;
- l'organisation et le suivi des visites à réaliser chez des locataires par les collègues en fonction de la spécificité du problème.

Pour résumer, le secrétariat Régie c'est :

- 6940 demandes d'intervention (appels, guichets, courrier, mail)
- 7272 bons d'intervention encodés pour la Régie
- 1069 bons de commande transmis aux entreprises extérieures
- 1401 factures et 73 notes de crédit validées
- 768 notes de débit transmises aux locataires
- 178 états des lieux d'entrée
- 248 états des lieux de sortie
- 1503 courriers et mails entrés

5.1.2. Le secrétariat Marché Public / sous-traitants

La **Référente Marchés Publics** assure la réalisation de tous les cahiers des charges et les mises en concurrence plus ponctuelles pour répondre aux besoins du service et exécuter adéquatement nos missions envers les locataires. En effet, parallèlement à nos ressources humaines internes, une société de sous-traitance a été désignée pour chaque corps de métier afin de pallier les absences, charges de travail accrues et autres difficultés éventuelles mais également afin de réaliser tous les entretiens et la mise en conformité

de nos installations collectives.

Afin de suivre au mieux nos budgets et nous assurer d'un travail de qualité, 2 agents, à savoir **l'Assistant Technique du Responsable Régie** et le **Bachelier en Construction**, consacrent chacun la moitié de leur temps de travail à encadrer les sous-traitants désignés en menuiserie, toiture, plomberie, chauffage, peinture, véhicules… De la commande à la facturation, ils sont « LE » contact privilégié de l'entrepreneur.

L'autre moitié de leur temps de travail est consacré pour l'un, au dépannage (principalement en chauffage) chez nos locataires et pour l'autre, à surveiller des chantiers pour le service Patrimoine.

5.2. L'équipe ouvrière

En 2023, le Brigadier en place depuis quelques années a pris sa retraite. Après avoir réussi l'épreuve de recrutement, c'est un plombier qualifié, occupé depuis plus de 20 ans au sein de la société, qui s'est vu confier la gestion de l'équipe.

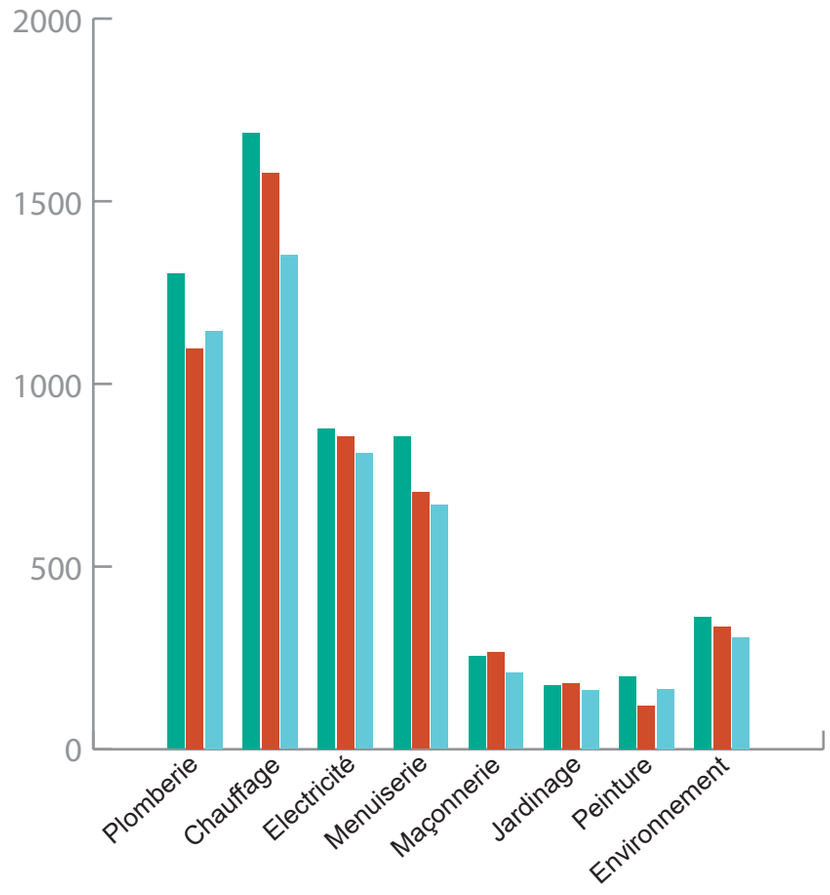
Au 31 décembre, celle-ci compte 29 agents.

Ils se répartissent comme suit :

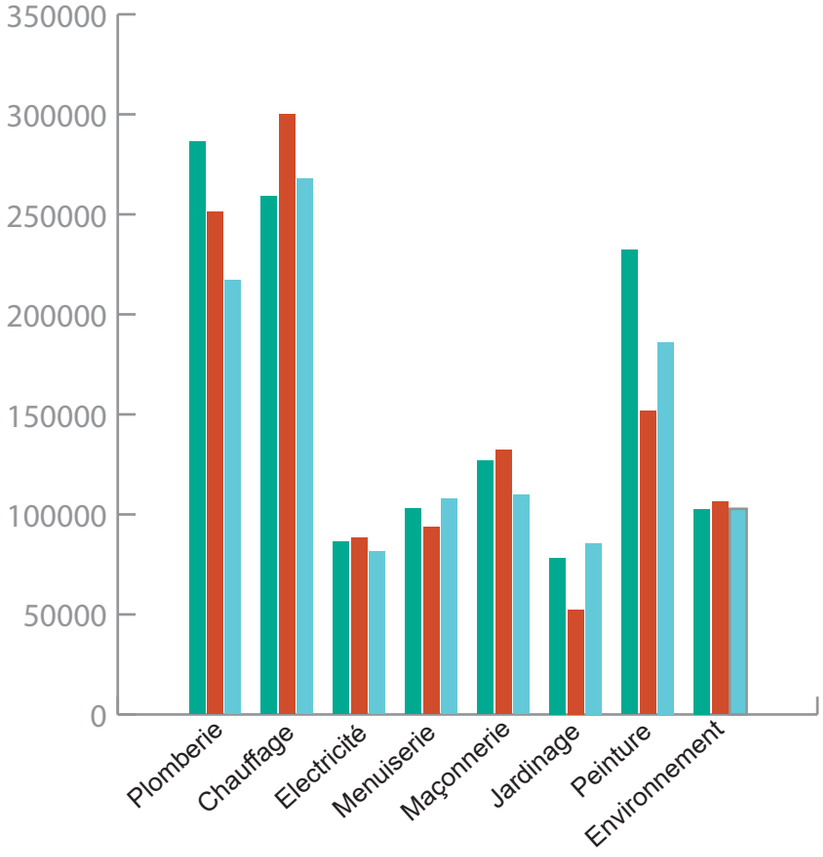
- 1 magasinier ;
- 3 plombiers dont 1 en contrat de remplacement, 1 malade de longue durée
- 3 chauffagistes dont 1 malade de longue durée et 1 qui preste à ½ temps
- 1 électricien
- 1 menuisier
- 2 agents polyvalents (principalement attachés aux travaux « post état des lieux »)
- 3 maçons
- 2 jardiniers
- 7 peintres (dont 2 stagiaires IFAPME et 1 pensionné (12 heures/semaine))
- 2 ouvriers « environnement »
- 2 concierges
- 2 agents « volants » dont 1 agent article 60 et 1 pensionné (12 heures/ semaine) qui viennent en soutien à différents ouvriers en fonction du besoin.

Corps de métier	2021		2022		2023	
	Montant	Nbr interv.	Montant	Nbr interv.	Montant	Nbr interv.
Plomberie	286.390,56 €	1302	251.416,42 €	1097	217.198,79 €	1145
Chauffage	259.102,21 €	1689	300.193,40 €	1579	267.797,19 €	1353
Electricité	86.143,90 €	878	88.265,81 €	857	81.306,25 €	810
Menuiserie	102.338,43 €	856	93.530,30 €	703	107.707,09 €	668
Maçonnerie	126.939,30 €	255	132.224,62 €	266	109.563,60 €	208
Jardinage	78.237,34 €	174	52.306,86 €	180	85.475,46 €	161
Peinture	232.246,93 €	199	151.537,85 €	118	186.069,10 €	164
Environnement	102.610,32 €	362	106.336,74	335	102.542,86 €	305
TOTAUX	1.171.398,67 €	5353	1.069.475,26 €	4800	1.157.660,34 €	4814

Nombre d'interventions



Montant des interventions



5.2.1. Magasin

Le magasinier est chargé de fournir le matériel nécessaire et adéquat à ses collègues pour qu'ils effectuent leur travail dans les meilleures conditions. Il est responsable de la gestion du stock (demandes de prix - commandes - stockage - vérification des prix). Il est aussi en charge de la gestion de la distribution de l'outillage collectif partagé (marteau piqueur, laser sur pied, carotteuse...).

Les marchés de fournitures, les demandes de prix et les achats sont réalisés sous la supervision de notre Référente Marchés Publics.

5.2.2. Plomberie

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.).

Durant le second semestre, 2 des 3 plombiers ont été absents pour raison de maladie plusieurs mois et le 3ème plombier a changé de fonction début juillet dans le cadre de son nouveau rôle de Brigadier, raison pour laquelle la Direction a procédé au recrutement d'un agent sous contrat de remplacement (ancien agent article 60).

Entre-temps, l'équipe a pu compter sur l'aide des agents polyvalents qui sont intervenus à de nombreuses reprises sur des chantiers de plomberie.

L'année écoulée, ils ont réalisé le remplacement de :

- 61 boilers électriques ;
- 3 baignoires ;
- 36 meubles évier ;
- 15 lavabos ;
- 24 wc ;
- 11 chauffe-eau.

5.2.3. Chauffage

La tâche essentielle des chauffagistes est de procéder aux dépannages nécessaires et ainsi permettre à chacun d'avoir de l'eau chaude et du chauffage.

Depuis février 2023, un technicien est absent pour raisons médicales, ce qui a engendré un retard de travail conséquent... Grâce à la motivation des autres et au recours à la sous-traitance, nous n'avons laissé aucun locataire dans une situation inconfortable durant la période hivernale.

Comme chaque année, ils ont aussi remplacé 26 chaudières, quelques radiateurs et 5 foyers.

5.2.4. Electricité

Fidèle à sa mission, notre électricien a procédé à :

- des réparations d'installations électriques domestiques : remplacement de prises et d'interrupteurs, raccordement de boiler, mise en ordre de sonnettes et parlophones ;
- des modifications sur les installations ;
- des interventions en urgence consécutives à une panne ;
- des interventions sur les volets électriques, les accès aux immeubles et aux parkings (systèmes à badge) ;
- des localisations de perte de courant…
- 810 interventions

5.2.5. Menuiserie

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

L'essentiel de ses interventions est centré sur l'entretien et le remplacement des quincailleries, domaine en constante évolution, ce qui rend le travail compliqué car il devient parfois difficile de trouver des modèles identiques.

Par ailleurs, formé en serrurerie, il développe ses compétences pour trouver des solutions.

5.2.6. Agents polyvalents

Les agents polyvalents sont, par définition, des ouvriers capables de remettre en état des logements en réalisant de petites interventions telles que réglage de quincaillerie, remplacement de prises, d'interrupteurs, de plinthes, de serrures, de meubles évier….

Autant que possible, les interventions plus conséquentes sont transmises aux ouvriers spécialisés afin de leur permettre de réaliser plus d'interventions pour idéalement relouer les logements rapidement.

Ils travaillent essentiellement dans les logements inoccupés mais, en fonction des besoins et priorités, ils interviennent aussi chez les locataires.

Dans le cadre de la campagne de contrôle et de mise en conformité des installations gaz, ces agents ont consacré une partie de leur temps à l'accompagnement de la société BTV afin d'agir rapidement et éviter une non conformité.

5.2.7. Maçonnerie

Notre équipe de maçons réalise différents travaux. Ils sont tantôt carreleurs, tantôt terrassiers, chapistes…

En 2023, ils ont mis en ordre de petits réseaux d'égouttage, réparé ou réalisé de nouvelles chapes, créé des carottages pour placer une ventilation, monté une cloison en bloc, rénové des allées devant des bâtiments …

5.2.8. Jardinage

Nos 2 agents ont pour mission principale l'entretien des espaces verts communs non entretenus par la Ville de Liège.

Ces espaces sont répartis sur 13 sites de 7 entités et concernent 596 logements. Ils réalisent leur passage 5 à 6 fois par an, en fonction de la météo, afin de permettre aux habitants de vivre dans un environnement propre et agréable.

En dehors de la période estivale, ils s'occupent d'aménagements divers, effectuent des élagages ou encore entretiennent des jardins de logements vides.

En période hivernale, ils effectuent les relevés annuels des compteurs collectifs, mettent à jour la signalisation dans les espaces communs des immeubles, procèdent à la renumérotation imposée par la Ville de Liège, ...

5.2.9. Peinture

Notre équipe de peintres est principalement occupée à la remise en état des logements avant relocation (enduisage des murs, mise en peinture ou encore pose de revêtement de sol).

Leur quantité de travail ne fait qu'augmenter en lien direct avec le manque d'entretien des logements. En effet, de nombreux locataires ne prennent pas soin de leur logement, ce qui nous amène de plus en plus souvent à devoir bloquer un logement plusieurs mois pour le remettre en état.

Pour essayer de répondre au besoin, nous faisons aussi appel à une société extérieure. En outre, la Direction a procédé au recrutement de 2 jeunes stagiaires de l'IFAPME et a accepté la proposition d'aide d'un ancien travailleur pensionné qui preste 12 heures par semaine avec l'équipe.

5.2.10. Environnement

L'équipe intervient dans les espaces communs tels que les halls, les escaliers, les caves et les espaces extérieurs.

Trimestriellement, ces agents parcourent l'ensemble des sites au lendemain de la tournée d'enlèvement des encombrants de la Ville de Liège. Ils vérifient si tout a été évacué et en profitent pour contrôler l'état général des communs, le bon fonctionnement des éclairages, le dégagement des voies d'évacuation,…

De plus en plus régulièrement, ils sont contraints d'évacuer le mobilier et/ou les déchets laissés par les locataires lors de l'état des lieux de sortie.

En hiver, ils veillent à dégager et sécuriser les entrées enneigées des immeubles.

5.2.11. Concierge

La Régie compte également 2 concierges dans son équipe. Ceux-ci travaillent sur les sites d'Angleur bas et Grivegnée (Terwagne, Canonniers et Démineurs).

Leur mission est la gestion des espaces communs tels que les halls, escaliers, caves et espaces extérieurs. Ils s'occupent de la gestion des poubelles et des espaces verts si nécessaire.

Ils sont un relais entre les locataires et la société.

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

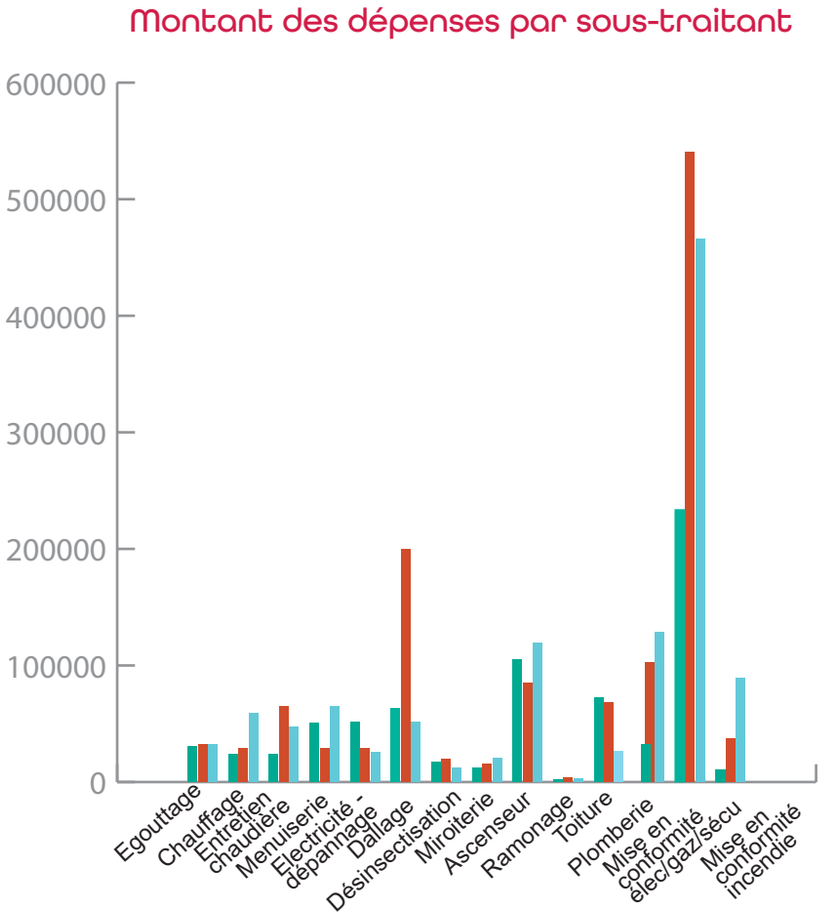
5.3. Les marchés passés avec les entreprises extérieures

Comme dit, notre Régie interne ne peut effectuer l'ensemble des travaux d'entretien et de réparation au sein du parc immobilier et, pour chaque corps de métier, nous avons lancé des accords-cadres afin de faire appel à la sous-traitance en fonction des besoins.

Ci-dessous, un tableau permet d'apprécier les dépenses liées à ces marchés pour les 3 dernières années.

Corps de métier*	2021	2022	2023
Egouttage	30.218,85 €	32.295,05 €	31.978,81 €
Chauffage	24.176,34 €	28.589,22 €	59.258,17 €
Entretien chaudières	24.235,34 €	64.763,66 €	47.311,06 €
Menuiserie	50.329,43 €	28.828,38 €	65.122,09 €
Electricité - dépannage	51.572,27 €	29.259,41 €	25.241,57 €
Dallage	62.953,78 €	199.644,98 €	51,406,10 €
Désinsectisation	17.540,10 €	19.850,03 €	11.981,74 €
Miroiterie	11.795,32 €	15.496,07 €	20.770,77 €
Ascenseur	104.783,38 €	84.844,68 €	119.081,13 €
Ramonage	2.260,00 €	3.647,95 €	2.678,83 €
Toiture	72.502,05 €	68.485,78 €	26.406,10 €
Plomberie	32.042,46 €	103.020,42 €	128.459,65 €
Mise en conformité élec/ gaz/sécurisation	233.312,47 €	540.603,86 €	466.486,56 €
Mise en conformité incendie	9.938,59 €	37.039,49 €	89.031,34 €
TOTAUX	727.660,38 €	1.256.368,98 €	1.145.210,49 €

* les interventions des ouvriers polyvalents sont réparties dans les interventions des différents corps de métier.



5.3.1. Egouttage

Un prestataire externe réalise les débouchages et inspections caméras pour nous aider dans le cadre du remplacement d'égouttages mais aussi pour répondre aux demandes des locataires.

5.3.2. Chauffage

Depuis février 2023, pour pallier l'absence d'effectif, nous avons demandé au sous-traitant de nous mettre à disposition un ouvrier aussi souvent que nécessaire. Ce dernier travaille selon notre méthode et installe notre matériel. Ne payant ainsi que la main d'œuvre, cela nous permet de ne pas atteindre le montant plafond du marché trop rapidement.

En sus, nous avons commandé le remplacement de 26 chaudières ainsi que la réalisation de 4 installations complètes de chauffage central (rue Grace Berleur à Angleur).

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

Les interventions réalisées par nos sous-traitants sont :

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

5.3.4. Menuiserie

Nous confions au sous-traitant les interventions conséquentes, telles que le remplacement de portes intérieures et extérieures, de châssis ou encore des portes de garage.

Cette année, nous lui avons confié le remplacement de l'ensemble des châssis de 6 maisons rue des Canonniers, de l'immeuble sis rue de la Fontaine à Angleur, ainsi que ceux des 2 nouveaux kots à Angleur.

Il est aussi sollicité pour venir en appui à notre menuisier.

5.3.5. Electricité

Notre électricien assumant la majorité des dépannages, nous n'avons fait appel à notre prestataire externe que pour effectuer des travaux plus importants, urgents ou spécifiques (interventions sur le système d'ouverture par badge, de parlophonie, remplacement de tableau électrique, placement ou interventions sur le système de caméras...).

5.3.6. Dallage

Ce poste nous permet d'effectuer des travaux de maçonnerie plus conséquents et qui, dès lors, mobiliseraient trop nos équipes si nous devions les réaliser en interne.

Ont ainsi été réalisés en 2023 : la réparation du trottoir Place du Vieux Puits, la rénovation des pavés et marches de toutes les maisons de la rue Grace Berleur ainsi que le remplacement d'un égout rue des Prés à Wandre.

5.3.7. Désinsectisation

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

Suite au renouvellement du marché public, nous avons eu le plaisir de désigner un nouveau prestataire qui a proposé un prix nettement inférieur à son prédécesseur.

5.3.8. 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.

5.3.9. Ascenseurs

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

Malheureusement, suite à la relance du marché, nous avons dû constater une augmentation des prix de 28 %.

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 (réparation de corniches, d'éternit, remplacement de bardages sous corniches...).

5.3.12 Plomberie

Nos installations sanitaires sont vieillissantes et malheureusement, à cela s'ajoute le manque d'entretien des locataires ce qui nous oblige à remplacer de nombreuses installations.

Comme expliqué, nos plombiers effectuent le remplacement de nombreux éléments sanitaires mais ils ne peuvent pas tout remplacer seuls, raison pour laquelle depuis 3 ans, nous avons décidé de consacrer un budget annuel à la sous-traitance. Cette année, outre l'assistance aux missions, la société de sous-traitance a été sollicitée pour pallier l'absentéisme.

5.3.13. Mise en conformité électricité/gaz/sécurisation

La sécurité dans les logements est et reste une priorité et, pour nous en assurer, nous y consacrons un budget annuel pour permettre la réalisation des interventions nécessaires.

En 2023, nous pouvons citer quelques exemples de réalisations :

- remplacement de portes d'immeubles et du système d'ouverture par badge intratone (+/- 270.000 €) ;
- contrôle des installations électriques (+/- 60.000 € HTVA) ;
- mise en conformité des installations électriques (+/-25.000 € HTVA) ;
- remplacement des garde-corps de la rue Molinvaux (+/- 25.000 € HTVA)

5.3.14. Mise en conformité incendie

Dans ce poste, nous retrouvons l'ensemble des interventions liées à la gestion du risque incendie, tels que le remplacement de portes ou cloisons RF, le remplacement d'extincteurs, la mise en ordre de centrales de détection incendie…

Cette année nous avons entamé un chantier pour le placement de porte RF partout où c'est encore nécessaire.

En 2023, nous avons déjà commandé le placement desdites portes dans les immeubles sis rue porteuses d'eau 1-3-5, rue du marché 7-13, cour du rivage 2-3-4-5 et rue de Visé 25 à 35.

Nous avons également réalisé la mise en conformité du garage souterrain situé avenue Freddy Terwagne.

6 LE LOCATIF

Le Service Location accompagne les locataires depuis le dépôt de leur candidature au sein de notre société jusqu'à leur départ. Il 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.

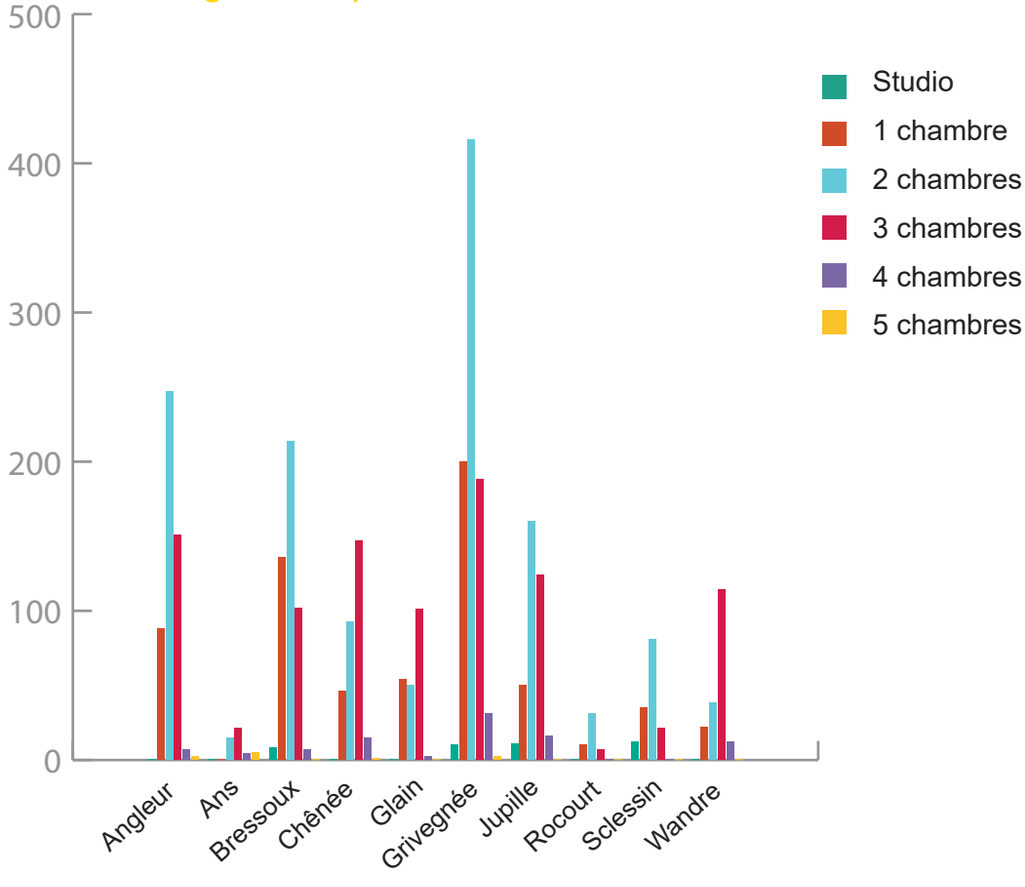
Il collecte les informations à fournir, notamment lors de l'enquête sur les revenus et les contrôle ; il calcule et signifie les loyers et les charges locatives.

Suite aux inondations survenues en juillet 2021, nous avions fait l'objet d'un arrêté de réquisition. Nous avions sur cette base relogé 51 ménages provenant du secteur privé. Au 31 décembre 2023, 7 ménages du secteur précité restent ainsi relogés par nos soins.

6.1. Préambule

Au 31 décembre 2023, le patrimoine immobilier de la société comprend 3.107 logements (753 maisons et 2.354 appartements) dont 50 logements à loyer d'équilibre (37 maisons et 13 appartements) et 4 appartements mis à disposition du CPAS de Liège. La société possède également 10 magasins, 12 locaux (8 occupés par des ASBL, 1 occupé par le CCLP afin d'y tenir leurs réunions, 1 loué comme atelier et 2 inoccupés à ce jour), 2 logements affectés aux concierges ainsi que 14 logements appartenant à la Ville de Liège et pris en gestion par notre société soit un total général de 3.145 logements.

Répartition des logements par entité et nombre de chambres



	Angleur	Ans	Bressoux	Chênée	Glain	Grivegnée	Jupille	Rocourt	Sclessin	Wandre
Garages motos	23	-	-	-	-	26	-	-	-	-
Sont loués	61 %					54 %				
Garages voitures	3	-	69	35	33	284	69	18	38	67
Sont loués	100 %		75 %	94 %	97 %	55 %	97 %	78 %	89 %	89 %

Une partie importante des garages non loués sont des emplacements situés dans des collectifs, lesquels semblent moins attrayants malgré le faible loyer demandé (31€ (+TVA pour les non locataires)).

Le programme de remise en location mis en application depuis 2019 a permis d'augmenter considérablement le taux d'occupation ces 5 dernières années.

6.2. Nos candidats locataires

Le nombre de candidats dont nous sommes « société de référence » est de 1.135 (1.169 au 31/12/2022).

Toutes sociétés de référence confondues, ce sont 6.052 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	1.731	645	41
2	990	379	15
3	898	198	14
4	539	56	10
5 et plus	219	27	3
Total	4.377	1.305	83

La différence entre le nombre de candidats provient du fait que, pour 287 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	237	74	188	278	72	457	167	243	29	85	727
2 chambres	114	60	100	188	46	256	98	178	16	37	367
3 chambres	79	36	75	151	34	224	68	155	16	36	288
4 chambres	35	10	32	67	8	111	43	53	5	20	203
5 chambres et +	6	4	9	5	1	18	8	17	0	2	86
Total	471	184	404	689	161	1.066	384	646	66	180	1.671

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, une liste des documents à fournir est éditée. Dès que lesdits documents sont remis à la société, le dossier candidat est créé informatiquement ; un accusé de réception est envoyé dans les 30 jours de la réception du dossier transmis.

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

Les 1.135 candidatures actives au 31 décembre 2023 se répartissent comme suit au regard de la catégorie de revenus :

Catégorie 1 (anciennement précaire) : 767 candidats (67 %)

Catégorie 2 (anciennement modeste) : 348 candidats (31 %)

Catégorie 3 (anciennement moyen) : 20 candidats (2 %)

30 % de nos candidats à un logement sont actifs et bénéficient de revenus du travail (>< 31 % l'année précédente).

6.2.4. Renouvellement 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 2023.

Sur 1.011 dossiers :

- 682 candidats (67 %) ont envoyé les documents demandés et ont reçu un accusé de réception de confirmation le 28 mars 2023 (vs 661 en 2022).
- 289 candidats n'ont pas donné suite et ont été radiés (29 %) (vs 355 en 2022).
- 40 candidats (4 %) 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 25 demandes de renouvellement sont revenues avec la mention « ne reçoit pas / plus le courrier à l'adresse indiquée ». Après consultation du registre national, 21 demandes de renouvellement ont pu être renvoyées à la nouvelle adresse (parmi ces 21 demandes, 7 candidats ont renouvelé leur dossier) ; 238 candidats ont reçu, suite à la rentrée d'un dossier incomplet, un rappel téléphonique, 209 ont rentré les documents manquants et ont vu leur candidature renouvelée et 29 n'ont pas réagi et ont vu leur candidature radiée.

6.2.5. Attributions et mutations

En 2023, le Comité d'Attribution s'est réuni 14 fois.

Il a attribué 455 logements sociaux, dont 178 ont été acceptés, ce qui représente 39 % d'attributions réelles ; il a aussi attribué 19 logements à loyer d'équilibre.

Les 455 logements sociaux précités ont été attribués selon la répartition suivante :

- 279 attributions directes dont :
  - 161 - catégorie 1
  - 102 - catégorie 2
  - 16 - catégorie 3
- 162 attributions par mutation
- 14 attributions par dérogation, 8 pour urgence sociale et 6 pour cohésion sociale.

21 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, 25 candidats, désignés réservataires chez nous, ont bénéficié d'une désignation par une autre société. Enfin, en 2023, nous avons accordé une 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 encore, il enregistre une importante hausse et s'établit à 61 %, contre 56 % en 2022.

	2019	2020	2021	2022	2023
Pourcentage de refus	63 %	56 %	55 %	56 %	61 %

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 lors de 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 (acceptation ou refus), 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 2023, 810 désignations (titulaires et réserves) ont été effectuées.

- 178 candidats ont accepté le logement proposé
- 277 l'ont refusé
- 211 candidats n'ont pu se positionner car le titulaire (ou la première réserve) a accepté le logement

S'ajoutent à ces chiffres, les 25 candidatures annulées pour les raisons précitées, 49 candidats réservataires désignés ou radiés par une autre SLSP et 70 candidatures annulées suite à un handicap physique non-identifiable lors de l'attribution ou une absence à la visite dûment justifiée par un certificat médical ou autre document probant.

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 :

- 41,57 % de mutations (min. 30 %), dont 12 pour raison médicale et 8 pour raisons sociale ;
- 57,84 % d'attribution à des candidats de catégorie 1 (précaires) (min. 50 %) ;
- 29,41 % d'attribution à des candidats de catégorie 2 (modestes) ;
- 3,92 % d'attribution à des candidats de catégorie 3 (moyens) ;
- 5,88 % d'urgence sociale (max. 10 %) ;
- 2,94 % de cohésion sociale (max. 5 %).

Il est à noter que c'est la quatrième année de suite 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 2023, ce sont 97 candidats locataires qui ont signé un contrat de bail avec notre société, dont 49 de catégorie 1, 40 de catégorie 2 et 8 de catégorie 3.

	2019	2020	2021	2022	2023
Nouveaux locataires	251	120	114	53	97
Mutations	61	55	55	81	81

On enregistre une nette augmentation de nouveaux locataires par rapport à l'année précédente

Elle s'explique par le fait que de nombreux logements, réquisitionnés suite aux inondations survenues les 14, 15 et 16 juillet 2021 ont été libérés et ont pu être reloués à nos candidats locataires.

Quant à la nette augmentation des mutations par rapport à l'année 2021, elle est essentiellement due, comme en 2022, au fait que, suite à des problèmes de stabilité de plusieurs immeubles situés à Glain, notre société a été contrainte de déménager plusieurs dizaines de ménages locataires.

6.2.9. Recours contre nos décisions de radiations

Au cours de l'année 2023, 13 recours ont été introduits auprès de la Chambre des Recours instituée auprès de la SWL. 11 recours ont été déclarés « recevables et fondés », 1 « recevable mais non fondé » et 1 « irrecevable ».

La majorité des recours ont donc été déclarés recevables et fondés. Il faut savoir 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 SLSP, la Chambre des Recours estime qu'un simple appel téléphonique contestant la décision vaut réclamation préalable. Quant au fait qu'il soit jugé « fondé », ladite chambre estime, dans la majorité des cas, que la sanction (radiation de la candidature) est 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 (277 vs 202 en 2022) et au nombre de radiations pour non-renouvellement de candidature (289 vs 355 en 2022).

6.3. Nos locataires

Au 31 décembre 2023, 2.748 ménages bénéficient d'un logement au sein de notre société, ce qui représente 6.449 personnes hébergées, soit une moyenne de 2,35 habitants/logement loué.

Parmi ceux-ci, 973 ménages ont un membre de moins de 18 ans, 913 un de plus de 65 ans et 587 une personne reconnue handicapée.

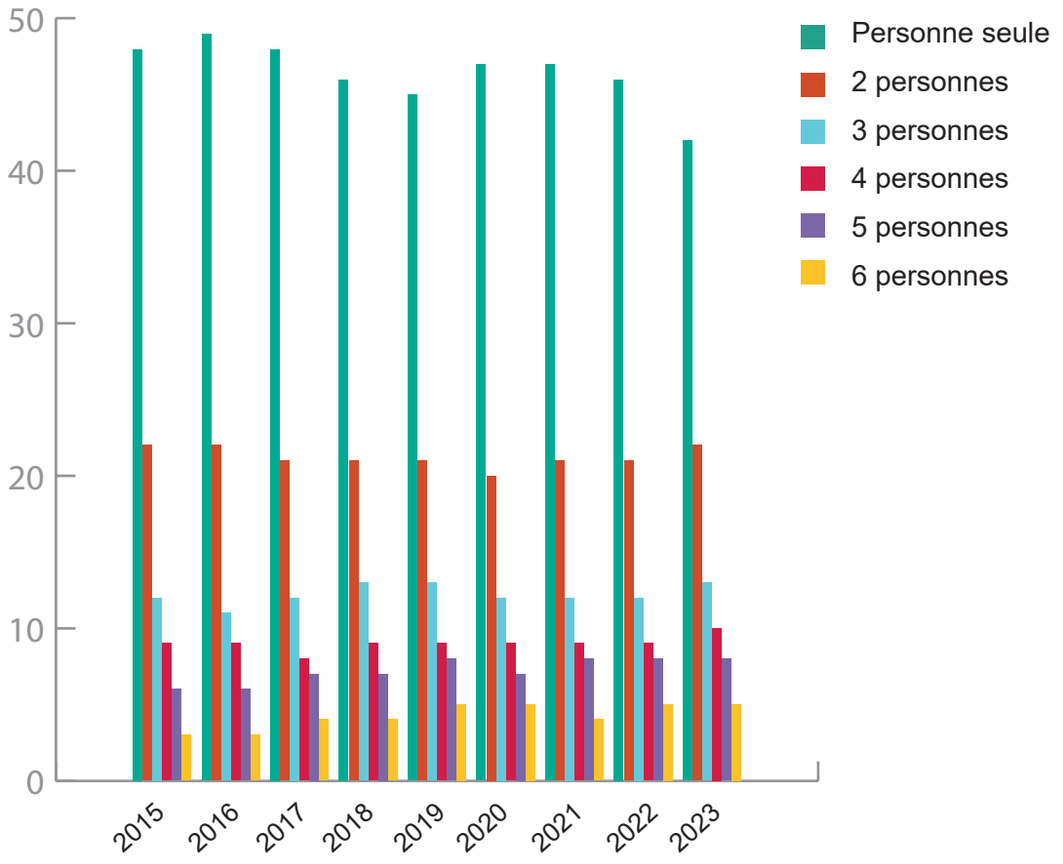
Cela représente 88 % d'occupation de notre patrimoine ; les 12 % restants étant soit des logements louables qui sont remis dans le cycle de location (Comité d'Attribution), soit des logements non- louables qui nécessitent d'importants travaux de remise en état suite à l'occupation des précédents locataires, soit des logements en cours de rénovation lourde (chantier) et dont les occupants ont bénéficié d'une mutation définitive, soit des logements de transit (cf. plan de réno...), sans oublier les 72 logements déclarés inhabitables à Glain.

Le loyer moyen au 31/12/2023 est de 310,68 €. L'âge moyen du chef de ménage est de 57 ans. En 2023, on comptabilise 172 départs de locataires.

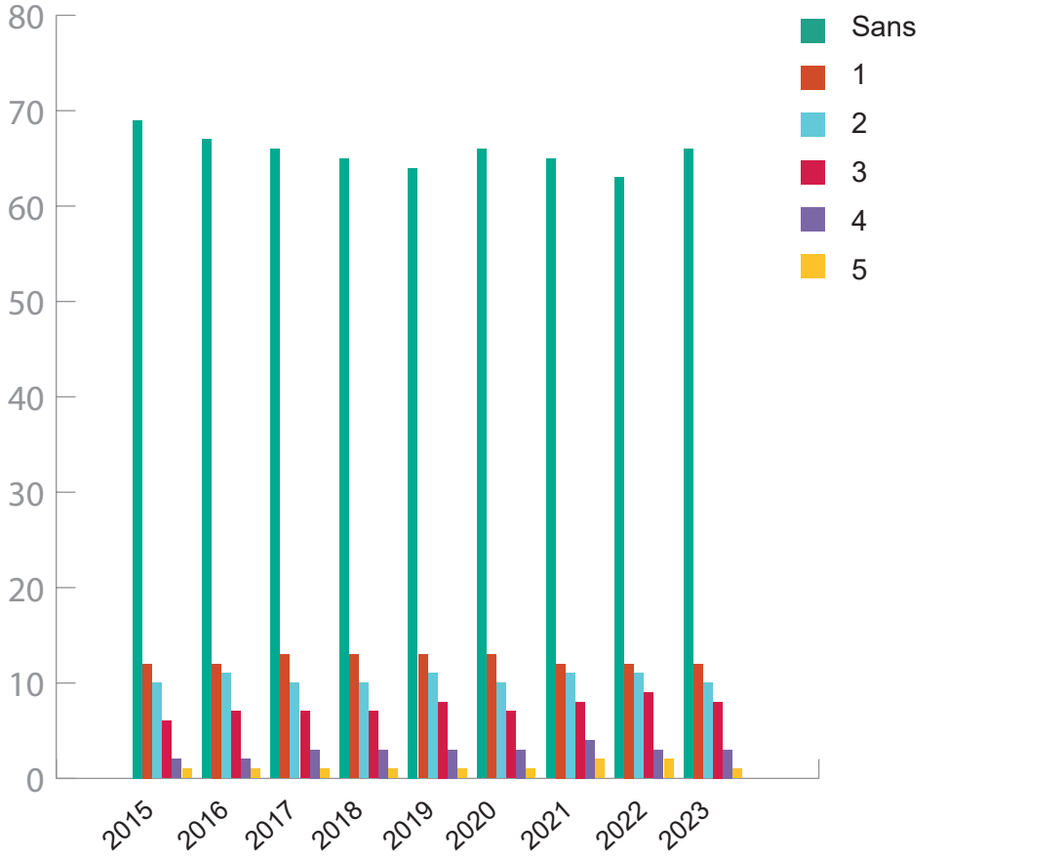
	2019	2020	2021	2022	2023
Départs	139	123	135	173	172

L'importante augmentation de départs depuis 2022 est essentiellement due au fait que les locataires de plusieurs immeubles situés à Glain, devenus inhabitables suite à des problèmes de stabilité, ont été contraints de quitter leur logement et n'ont pas pu obtenir une mutation au sein de notre société.

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 : 15.500 € Ménage : 21.200 € % sur ensemble	537 19,54 %	902 32,82 %	1.439 52,36 %
Catégorie 2 (anciennement modeste)	Isolé : 31.100 € Ménage : 38.800 € % sur l'ensemble	614 22,34 %	479 17,43 %	1.093 39,77 %
Catégorie 3 (anciennement moyen)	Isolé : 48.200 € Ménage : 58.300 € % sur ensemble	37 1,35 %	179 6,51 %	216 7,86 %
TOTAL		1.188	1.560	2.748

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

Catégories socio-professionnelles	2019	2020	2021	2022	2023	%
Ouvriers	404	410	434	419	403	15 %
Employés	168	166	173	165	176	6 %
Indépendants	17	16	20	21	17	1 %
Pensionnés ou pré-pensionnés	964	969	981	958	939	34 %
Chômeurs	377	377	363	336	328	12 %
Minimexés	323	327	326	298	273	10 %
Handicapés	139	140	138	137	140	5 %
Bénéficiaires d'assurance-maladie-invalidité	428	417	417	405	392	14 %
Autres non mentionnés ci-avant	99	87	82	86	80	3 %
Total	2.919	2.909	2.934	2.825	2.748	100

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

Types de revenus	2019	2020	2021	2022	2023	%
Un seul revenu professionnel	467	445	476	451	441	16 %
Deux revenus professionnels	66	52	67	63	73	2,7 %
+ de deux revenus professionnels	3	3	7	6	4	0,1 %
Un seul revenu de remplacement	1.522	1.490	1.491	1.417	1.355	49,3 %
Deux revenus de remplacement	208	256	256	239	224	8,1 %
+ de deux revenus de remplacement	19	21	17	27	24	0,9 %
Un revenu professionnel et un revenu de remplacement	147	160	163	178	170	6,2 %
+ d'un revenu professionnel et + d'un revenu de remplacement	2	2	2	3	2	0,1 %
Autres formes de revenus	485	480	455	441	455	16,6 %
Total	2.919	2.909	2.934	2.825	2.748	100 %

6.3.4. Modification de loyers enregistrés sur la base des revenus ou de la composition de ménage en 2022

Le Service Location a reçu 779 demandes de révision de loyer. Parmi celles-ci, 501 ont engendré une adaptation du montant du loyer et 191 ont fait l'objet d'un calcul de rétroactivité pour un montant en faveur de la société s'élevant à 18.986,73 €.

6.3.5. Enquête des revenus

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 de mai. 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 du tout 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 troisième 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 trois années consécutives.

Cette décision a prouvé toute son efficacité puisque, suite à l'envoi d'un courrier du 17 novembre 2023 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 7 décembre 2023, 2 locataires parmi les 5 ont rentré les documents requis[1].

6.4. Le contentieux

6.4.1. 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 ou qui ne donnent pas suite à une convocation, 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 augmentation du nombre de lettres de rappel (2.119 en 2023, contre 1.971 en 2022) une diminution des mises en demeure (67 en 2023, contre 68 en 2022), ainsi qu'une augmentation des plans

1 Au 31 décembre 2023, les 3 autres locataires n'avaient pas encore rentré les documents requis. Ils l'ont fait dans le courant du 1er trimestre 2024.

d'apurement établis (118 en 2023, contre 93 en 2022).

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 ci-après.

6.4.2. Quelques chiffres

L'année 2023 a montré une augmentation des créances loyers de locataires présents, une augmentation des créances des locataires partis et, au final, une augmentation des créances totales.

Le total de nos créances au 31 décembre 2023 s'élevait à 965.255 € (contre 870.150 € en 2022).

Le rapport entre l'arriéré des locataires présents et les loyers débités s'élève à 2,1 % au 31 décembre 2023 (contre 1,9 % au 31/12/2022). Nous avons terminé l'année avec un arriéré (locataires présents) de 268.687 €.

En 2023, 102 dossiers contentieux ont été ouverts ; 26 ont été clôturés et 76 sont donc toujours en cours. Par contre, 47 dossiers ouverts les années précédentes ont été apurés au 31 décembre 2023.

Sur 23 requêtes en expulsion introduites par l'intermédiaire de notre avocat, 13 expulsions ont in fine été exécutées, 2 sorties amiables ont été réalisées, 1 expulsion a été annulée suite au paiement de l'intégralité de la dette et 7 locataires ont bénéficié d'un plan d'apurement.

Durant la trêve hivernale, 1 dossier a été transmis au CPAS et 1 guidance budgétaire a été établie, évitant au locataire concerné d'être expulsé entre le 1er novembre 2022 et le 15 mars 2023.

Il convient également de préciser que, fin 2023, 59 dossiers ont été considérés comme créances « irrécupérables » pour un montant de 78.099,65 € (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 2024, un courrier informant les locataires des avantages de la domiciliation, ainsi qu'un document d'ouverture. Ainsi, 15 nouvelles demandes de domiciliation ont été enregistrées en décembre 2023 ce qui porte le montant total à 846. Cette augmentation de domiciliations porte la proportion de locataires domiciliés à 31 %, ces domiciliations étant faites en direct par le LSdL depuis le changement des règlementations bancaires.

6.4.3. 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.
- Loyers 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.

6.4.4. Locataires présents

	2021	2022	2023	% de la recette totale	
				2022	2023
Contentieux (180 dossiers en 2023)	170.757 €	156.309 €	178.710 €	1 %	1 %
Arriéré total	240.564 €	235.679 €	268.687 €	2 %	2 %
Contentieux total/Arriéré total	71 %	66 %	67 %		
Evolution contentieux	- 27 %	- 8,5 %	+ 14 %		
Evolution de la créance totale	- 22 %	- 2 %	+ 13 %		
Loyers à percevoir	11.959.277 €	12.184.138 €	12.672.887 €		

6.5.5. Locataires partis

	2021	2022	2023	% de la recette totale	
				2022	2023
Contentieux (157 dossiers en 2023)	509.743 €	499.058 €	552.870 €	4 %	4 %
Arriéré total	631.707 €	634.470 €	696.568 €	5 %	5 %
Contentieux total/Arriéré total	81 %	79 %	79 %		
Evolution contentieux	+ 1 %	- 2 %	+ 10 %		
Evolution de la créance totale	+ 1 %	+ 0,4 %	+ 9 %		
Loyers à percevoir	11.959.277 €	12.184.138 €	12.672.887 €		

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 inexistants. 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 insolvables 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.

7 L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

7.1. Référents sociaux

Depuis leur création, ces fonctions n'ont cessé d'évoluer. Leurs missions se sont diversifiées pour être toujours au plus proche du locataire afin de l'accompagner au mieux dans son parcours de vie au sein de nos logements.

7.1.1. Missions au quotidien

C'est en 2014, suite à la publication de l'arrêté du Gouvernement wallon du 27 février 2014 relatif au référent social et aux modalités d'accompagnement du ménage accompagné, que notre société a décidé d'identifier un référent social individuel et un référent social collectif. Tous deux mènent leurs actions dans les trois axes suivants : la pédagogie de l'habiter, la lutte contre les impayés et le soutien au relogement.

Les permanences sociales et les visites à domicile

Depuis le Covid, les moyens de communication ont évolué et les locataires utilisent principalement le téléphone afin de joindre notre assistante sociale ; les permanences en présentiel sont aujourd'hui organisées sur la base de rendez-vous afin de pouvoir optimiser les rencontres. 182 ménages ont ainsi pu s'entretenir avec elle pour :

- des problèmes financiers ;
- des demandes de mutations ;
- des demandes de cohabitations temporaires ou permanentes ;
- des guidances morales ou psychologiques ;
- des orientations vers des services externes d'aides aux personnes, etc.

L'assistante sociale s'est également consacrée plus spécifiquement à 52 situations qui demandaient un suivi social individuel plus conséquent.

Elle a aussi pris contact avec 580 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 par ailleurs octroyés dans le cadre du décompte annuel des charges.

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 (centre communautaire, ASBL CASA, Liège Energie...) 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.

A défaut de trouver des partenaires formels, le référent social collectif s'est centré sur le terrain et les acteurs présents avec qui notre société a établi des relations pour trouver des solutions d'aide aux locataires. Ces collaborations permettent au quotidien un soutien à nos locataires. Néanmoins, notre société se trouve fort démunie par rapport au manque de partenariats.

Interface avec le CCLP

Depuis le remaniement du fonctionnement avec notre CCLP, nous les rencontrons formellement 4 fois par an.

Les thématiques abordées sont plus communautaires ou d'ordre général. La nouvelle dynamique mise en place favorise les collaborations. Les échanges deviennent plus proactifs et cela permet une structure de groupe incluant totalement le CCLP dans les démarches de notre société non plus comme partenaire mais bien comme acteur représentant le locataire au sens large.

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 a permis des échanges fructueux et la mise en place de partenariats pour divers projets, séances d'accueil collectives, relais envers nos locataires, …

En mai 2023, ils ont mis en place, avec l'aide du CCOM et du LSdL, une fête des voisins qui a permis aux membres de créer du lien dans de gros immeubles.

Nous avons, en partenariat, mis en place une convention entre le CCLP et l'ASBL Colibris qui occupe l'un de nos bâtiments. Cette convention permet aux locataires du LSdL de bénéficier d'un tarif réduit à la participation à cet atelier mécanique self et solidaire.

Enfin, cette année a malheureusement été marquée par la perte d'un membre très actif sur Angleur, ce qui a quelque peu chamboulé certaines de leurs actions.

Pédagogie de l'habiter

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 (voir ci-après).

En 2023, elle a effectué 255 visites d'accompagnement avec 606 ménages candidats-locataires ou candidats à la mutation suite à l'attribution d'un logement. Ces visites permettent d'aider ces derniers dans leur choix en leur apportant des informations précises sur le logement, le quartier, les écoles...

Sa fonction est intimement liée au service social qui, lui, participe aux comités d'attribution.

7.1.2. Accompagnement social dans le cadre des chantiers

Avec la mise en place du Programme d'Investissement Impulsion Logement (Axe 2), du Plan de Rénovation 2020-2024, 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 y participe en y apportant un regard axé sur le locataire. Cette collaboration technique/sociale permet de voir le chantier sous toutes ses facettes.

Lors de nos rencontres avec le CCLP, un échange sur le suivi des chantiers, en cours et futurs, a lieu notamment grâce à des présentations réalisées par le Service Patrimoine.

Notre référente sociale reste plus que jamais disponible pour les locataires afin de répondre à leurs questions.

Le suivi des locataires dans le cadre des travaux est crucial. Une attention rapprochée leur est accordée afin que ces moments délicats soient le moins difficiles possible pour chacun. Aussi bien pour les locataires afin qu'ils gardent leur quiétude en déménageant avant travaux que, par la suite, pour les locataires restés en place durant les travaux. Cette démarche demande une grande disponibilité, de nombreuses rencontres, une attention de tous les instants, …

En 2023, elle a poursuivi les déménagements définitifs du chantier de Delbrouck/Spiroux afin d'éviter aux occupants de subir plusieurs mois de travaux nécessitant un déménagement provisoire obligatoire. Sur les 36 logements, seuls 6 ménages n'ont pas voulu déménager ou n'ont pas trouvé de solution satisfaisante.

Plusieurs chantiers « Axe 2 » ont également débuté physiquement en 2023, notamment à Chênée et Bressoux, mais les travaux s'effectuent en site occupé. En pareille situation, le rôle de notre référente s'axe principalement sur le maintien d'un bon environnement pour les ouvriers et les occupants.

7.1.3. Les grands projets

Accueil des locataires

Nous avons remanié les séances d'accueil collective afin de stimuler la participation. Désormais, nous remettons aux locataires la copie enregistrée de leur contrat de bail lors de ces séances. Cela a porté ses fruits car sur les 9 séances organisées, le taux de participation était supérieur à 50 % avec un taux de satisfaction de 90 %. Ces rencontres sont axées sur le bien vivre ensemble, les droits et obligations envers le LSdL, la présentation de notre CCLP, …

Projet « à la rencontre de nos aînés »

Comme chaque année, nos référentes sociales ont pris contact personnellement avec les personnes âgées qui n'avaient pas rentré tous les documents nécessaires au calcul des loyers, permettant ainsi de régulariser leur situation et de leur éviter le loyer sanction. 188 ménages ont été rencontrés. Cela démontre l'importance d'un suivi rapproché de celles-ci lesquelles sont davantage impactées par la fracture numérique.

Projet « Vers un décompte des charges au plus juste »

Le référent social collectif participe également à la démarche qualité et fait partie intégrante du groupe ISO. Dans ce cadre et dans un souci de justesse envers les locataires, notre agent analyse spécifiquement les dossiers où les locataires repaient ou retouchent plus de 100 € au décompte des charges. Elle a pris contact avec les personnes dont la situation le nécessitait. En 2023, cela a représenté une analyse de 354 cas, contre plus de 650 l'année dernière.

Nous remarquons une nette diminution des écarts car nous avons pu adapter les provisions en se référant au décompte de l'année précédente. Cela démontre l'importance d'une analyse accrue des situations de chacun.

Utilisation des énergies

Afin d'aider les locataires dans la gestion de leurs énergies et ainsi 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 se passe et trouver des solutions avec eux. Cette année, 3 ménages étaient concernés. Il s'avère en effet que, souvent, si le compteur gaz est scellé, c'est parce que les occupants n'osent pas se chauffer et préfèrent utiliser un chauffage d'appoint à l'électricité pour quelques minutes. Mais cela engendre souvent d'autres problèmes dans le logement...

7.1.4. Gestion de crise

Glain

Sur les 72 logements concernés par le problème de stabilité, au 31 décembre 2023, il ne restait plus qu'un logement encore occupé et ce, en raison de la situation de la locataire et de son besoin spécifique en terme de relogement adapté.

7.1.5. Sensibilisation dans le cadre de l'humidité

Après la visite d'un technicien de nos services afin de déterminer la cause de l'humidité, si celle-ci est due à une mauvaise utilisation du logement par les occupants, notre service social prend le relais. En 2023, 11 rencontres ont permis de mettre des mots sur des phénomènes peu connus du public précarisé que nous abritons. Suite à ces constatations, nous avons voulu activer nos partenaires mais en vain. En 2024, nous poursuivrons et développerons cette démarche.

7.2. L'inspection

Attaché au service « Communication », son rôle et la façon d'appréhender ses missions vont dans ce sens. La priorisation de ses visites 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.

7.2.1. Le respect de notre ROI

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 des jardins et de la taille règlementaire des haies ; il contrôle aussi l'état d'entretien des potagers collectifs pour lesquels nous avons donné notre autorisation. C'est enfin lui qui traite les demandes pour la possession d'animaux, la pose de paraboles, de barrières et la construction de pergolas/ vérandas/abris de jardin. Dans ce cadre, pour l'année 2023, une quarantaine de locataires ont reçu un courrier de mise en demeure afin de se mettre en conformité avec notre ROI. Cela concernait principalement l'entretien des jardins et la taille des arbres.

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.

En 2023, notre inspecteur a réalisé 153 contrôles pour non-respect du ROI.

7.2.2. Les troubles de voisinage

Même si ce n'est pas sa mission première, notre Inspecteur tente également d'aplanir les difficultés relationnelles entre voisins.

Qu'entend-on par troubles de voisinage ?

Il s'agit la plupart du temps de conflits relationnels, de tapages diurnes ou nocturnes, de mésententes, … Les origines sont diverses : intergénérationnelles, choc de cultures, …

Notre inspecteur est à l'écoute des parties et intervient plutôt comme « médiateur » : discuter et arriver à établir un dialogue pour rétablir un peu de tolérance et de respect. Ainsi, il tente de sensibiliser les uns aux réalités des autres et de concilier les points de vue divergents quand c'est possible. Ça permet d'éviter un engrenage négatif et de devoir avoir recours à la justice … Il y a aussi un service de médiation à la Ville mais il faut que les protagonistes soient volontaires pour s'engager dans la démarche et donc, parfois, ils doivent faire appel à la police ou au juge de paix pour une conciliation. Dans ce cadre, il convient de souligner positivement nos collaborations avec les différents commissariats de nos quartiers, lesquelles se

sont considérablement renforcées ces dernières années.

En 2023, ce sont 50 troubles de voisinage qui ont ainsi été appréhendés.

7.2.3. La transversalité entre services

L'inspecteur travaille en étroite collaboration avec le service « Location » (enquête des revenus, 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.

7.2.4. Les mutations

Depuis quelques années, nous conditionnons l'admissibilité des candidatures à une mutation à une inspection préalable positive du logement et ce, afin de vérifier son bon entretien.

Les rapports issus de ces visites préalables permettent dans la plupart des cas, de conscientiser le locataire sur l'importance de soigner son logement et d'éviter que les comportements non respectueux de notre ROI soient reproduits lors d'un transfert de logement.

En 2023, ce sont 78 visites pour la vérification du bon entretien du logement qui ont été réalisées.

7.2.5. Le C.C.L.P.

Interlocuteur de nos locataires au quotidien, il participe activement aux réunions du Comité Consultatif des Locataires et Propriétaires (CCLP) et est un interlocuteur-clef de terrain avec les représentants de celui-ci.

7.2.6. Les fraudes

Suite à la réflexion qui avait été initiée relativement aux « fraudes » qui pouvaient exister (sous-location, logement « boîte aux lettres », locataire-propriétaire, compositions de ménage non mises à jour...) et aux moyens d'action à développer pour tenter de les maitriser, une dizaine de contrevenants ont été identifiés sur 53 dossiers.

Fin 2023, l'inspecteur a aussi rendu visite à 12 locataires qualifiés d'« abonnés » au loyer sanction qui n'avaient pas répondu à l'enquête des revenus pour la troisième année consécutive et ce, 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 et d'électricité, directement avec les locataires concernés (+/-10).

C'est un total de 30 dossiers fraudes qui ont été traités en 2023.

7.2.7. La conciliation

En 2021, conscients que le dialogue ne résolvait pas l'ensemble des difficultés rencontrées avec nos locataires, nous avons décidé d'ajouter un moyen d'action supplémentaire dans notre approche avec ceux-ci.

Dorénavant, s'il est fait constat d'une situation contrevenant à notre ROI, au bail ou à la philosophie de la société et que la situation ne s'améliore pas malgré les actions mises en place (écoute et dialogue, courriers de rappel, mise en demeure, …), le locataire contrevenant est invité à une conciliation devant un juge de paix.

Plusieurs locataires sont ainsi suivis et on constate qu'informés des risques encourus, ils semblent être conscientisés.

8 NOTRE COMMUNICATION ET NOS RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES

8.1. Le site internet

Entièrement développé en interne, notre site web www.logissocialdeliege.be est régulièrement mis à jour par notre assistante en communication, afin qu'il soit davantage dynamique et consulté. Malheureusement, force est de constater qu'il est peu visité.

Indicateur(s) (quantitatif/qualitatif)	Résultat(s)
Nombre de sessions	2961
Nombre d'utilisateurs	1871
Nombre de sessions par utilisateur	1,1
Nombre de pages/session	3,51
Nombre de pages vues	6568

Outre la page d'accueil, nous constatons que les pages les plus consultées sont « démarches à suivre », « conditions à remplir » et « documents à fournir ». De plus, la majorité des utilisateurs de notre site internet sont nouveaux. Nous pouvons donc en conclure que notre site internet est majoritairement consulté par de futurs candidats potentiels.

En 2024, nous tenterons de promouvoir davantage celui-ci en y ajoutant des nouveautés telles que des vidéos et aussi une rubrique destinée aux marchés publics.

8.2. Le quadrimestriel « Au coeur du LSdL »

Fin 2021, nous clôturions les trimestriels à travers lesquels nous présentions chacune de nos entités et nous avons consacré l'année 2022 à l'élaboration d'un nouveau projet.

Cette nouvelle mouture, intitulée « Au cœur du LSdL » a vu le jour début 2023 et est désormais publiée 3 fois par an. Elle s'articule comme un journal d'entreprise. Notre objectif est d'informer nos locataires sur nos différentes missions, le fonctionnement de notre société, nos réalisations… Il nous permet également de leur rappeler certaines obligations ou échéances

ainsi que nos horaires ou communiquer sur nos fermetures exceptionnelles. Nous essayons de faire en sorte que ce nouvel outil aide nos locataires à mieux comprendre nos courriers et les périodes importantes de l'année auxquelles ils ont des obligations à remplir. Nous y donnons également des « trucs et astuces » pour gérer son logement adéquatement.

Chaque numéro est distribué après sa parution sous forme d'un toute boîte à l'ensemble de nos locataires ; il est également disponible sur notre site Internet.

8.3. Le guide du locataire

Notre guide du locataire est, depuis plusieurs années, 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 depuis la signature de leur bail jusqu'à leur renon, en passant par les interventions à leur charge ou à charge de notre société.

Distribué à l'ensemble de nos locataires en place lors de son édition en 2020, il est dorénavant distribué à tous les nouveaux locataires lors de la signature de leur contrat de bail, nos agents y font par ailleurs référence lors des séances d'accueil collectives.

8.4. L'encodage du courrier entrant

Chaque jour, nous recevons énormément de courrier postal (courriers des locataires, de l'administration, demandes de réparations...). Depuis de nombreuses années, ces courriers sont scannés et encodés dans notre ERP pour en faciliter le traitement et le suivi.

Les efforts que nous réalisons depuis quelques années pour dématérialiser portent manifestement leurs fruits puisque le nombre de courriers postaux reçus et encodés est passé de 6.430 en 2022 à 5.522 en 2023 alors que c'était 13.148 courriers qui étaient encodés en 2019 !

Il convient de noter que 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, ni les e-mails entrants.

8.5. L'accueil au sein du siège social

En 2023, 3.578 personnes sont passées par notre accueil pour ensuite rencontrer nos agents des services location, régie ou social.

8.6. Les relations avec le C.C.L.P.

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

Notre Comité Consultatif des Locataires et Propriétaires (C.C.L.P.) compte actuellement 11 membres et 1 invité (un ancien membre ayant bénéficié d'un relogement dans une autre SLSP mais toujours particulièrement actif en tant que relais de son ancienne cité, Glain). Ce comité rencontre 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.

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 le 25 avril 2023 avec une délégation restreinte du C.C.L.P.

8.7. 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 2023, plusieurs enquêtes de satisfaction ciblées sur :

8.7.1. Les visites logements après attributions

En 2023, nous devions prolonger l'enquête consacrée aux visites de logements après attribution car la statistique était trop faible. Pour rappel, cette enquête devait être lancée en 2021 mais, en raison des inondations et du dossier de Glain, il n'y avait plus eu d'attributions classiques pendant plusieurs mois, et ce faisant, l'enquête avait été reportée. Elle a donc été relancée dans le courant de l'année 2022 lorsque les visites avec attribution « normale » avaient pu reprendre, mais nous n'avions que 9 % de réponse à l'enquête. Nous avions décidé de la prolonger pour espérer obtenir un meilleur tôt de réponse et par conséquent une statistique plus parlante mais le taux de réponse reste très faible : 10 % (soit 52 réponses sur 508).

1. Procédé

Le formulaire est toujours remis et repris par l'assistante technico-sociale en fin de visite, mais elle constate que beaucoup ne le remplissent pas pour diverses raisons (manque de compréhension de la langue, de temps…).

2. Conclusions

Parmi les répondants, 56 **%** disent être locataires chez nous (mutation), contre 44 % de candidats.

Pour 96 % des répondants, le courrier reçu pour les informer de la visite était clair.

Pour 94 % d'entre eux, le délai entre la réception du courrier et la visite était de plus de 5 jours et pour 6 % d'entre eux, il était de moins de 5 jours.

98 % des répondants se sont dits satisfaits quant au déroulement global de la visite.

Concernant la durée de la visite, 94 % considèrent qu'elle était suffisante et 4 % l'ont jugée insuffisante. 98 % des répondants disent avoir été informés de l'estimation du futur loyer.

79 % ont jugé les informations données suffisantes pour effectuer leur choix, contre 19 % qui les ont jugées insuffisantes.

8.7.2. Séance accueil collective

Suite à leur suspension pendant la crise sanitaire, les séances d'accueil, repensées et remaniées, ont repris en mars 2023.

- Le taux de réponse est très élevé : 96 % (soit 77 réponses sur 80 participants)

1. Procédé

L'enquête est distribuée à la fin de la séance d'accueil et une aide peut être apportée aux personnes ayant une difficulté de compréhension.

2. Conclusions

Parmi les répondants, 50,65 % disent être nouveaux locataires chez nous, et 48,05 % disent être des locataires ayant bénéficié d'une mutation.

92,21 % des répondants, se disent satisfaits voire très satisfaits d'avoir participé à cette séance.

Les sujets abordés ont paru très utiles pour 60,04 % d'entre eux, et utiles pour 37,66 %, soit un taux cumulé de 98,70 %.

L'horaire de la séance a été jugé adéquat par 90,1 % des répondants, non adéquat par 2,60 % et 1,30 % n'ont pas répondu à la question.

La durée de la séance était tout à fait adaptée pour 84,42 % d'entre eux, trop courte pour 7,79 %, 1,30 % n'ont pas répondu à la question et personne n'a jugé la séance trop longue.

L'accueil au sein de la société a été jugé très satisfaisant à 60,04 %, satisfaisant à 33,77 %, 1,30 % n'a pas répondu à la question et personne ne l'a jugé insatisfaisant.

Enfin 77,92 % estiment qu'une telle séance a un intérêt pour un nouveau locataire, et seuls 48,05 % estiment qu'elle a un intérêt pour un ancien locataire ayant bénéficié d'une mutation.

8.8. Campagne propreté

Depuis plusieurs années, nous rencontrons une problématique importante concernant la gestion des immondices sur plusieurs de nos sites mais tout particulièrement au niveau de notre immeuble de la Résidence Belle Jardinière (situé rue du Vallon à Angleur).

Nous avons mené différentes actions pour tenter d'améliorer la situation mais force est de constater que peu de locataires se sentent concernés. Nous sommes donc en perpétuelle réflexion pour essayer d'éradiquer ces phénomènes. Cette année, nous avons même sanctionné les contrevenants identifiés mais cela ne suffit pas.

Des rencontres régulières avec des représentants de la Ville de Liège sont organisées afin de trouver des solutions pour tenter d'éradiquer cette problématique, mais à ce jour, sans avancées significatives.

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 qualité de nos services, 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 processii :
  - de recrutement,
  - de formation,
  - d'évaluation...

9.2. Travailleurs pour lesquels l'entreprise a introduit une déclaration DIMONA ou qui se sont inscrits au registre général du personnel

	Temps plein	Temps partiel	Total en équivalents temps plein
Nombre de travailleurs	59	20	73,6
Par type de contrat de travail			
Contrat à durée indéterminée	56	19	70
Contrat à durée déterminée	2	0	2
Contrat de remplacement	1	1	1,6
Par sexe et niveau d'études			
Hommes	37	0	37
de niveau primaire	12	0	12
de niveau secondaire	20	0	20
de niveau supérieur non universitaire	5	0	5
de niveau universitaire	0	0	0
Femmes	22	20	36,6
de niveau primaire	1	8	6,4
de niveau secondaire	6	8	12
de niveau supérieur non universitaire	12	3	14,4
de niveau universitaire	3	1	3,8
Par catégorie professionnelle			
Personnel de direction	1	0	1
Employés	29	6	33,9
Ouvriers	29	14	38,7

9.3. Composition du personnel au 31 décembre 2023

Services	Employés	Ouvriers	Techniciennes de surface	TOTAL	Total équivalent temps plein
Direction	2	0	0	2	2
G.R.H.	1	0	15	16	11,6
Location	9	0	0	9	8,7
Finance	3	0	0	3	3
Patrimoine	6,5	0	0	6,5	6
Régie	9,5	27	0	36,5	36,3
Communication & Qualité	5	1	0	6	6
Total	36	28	15	79	73,6

9.4. Résumé des mouvements du personnel durant l'année 2023

9.4.1. Engagements

- la désignation d'un brigadier ;
- la désignation d'un plombier sous contrat de remplacement ;
- la désignation d'un peintre ;
- le retour en fonction, dans le cadre d'un CDD « pensionnés » à temps partiel (12h/sem) d'un peintre et d'un ouvrier polyvalent.

Nous avons aussi accueilli 2 articles 60, mis à notre disposition par les CPAS partenaires, et qui ne dépendent donc pas de notre payroll.

9.4.2. Départs en pension

- le départ à la retraite du brigadier ;

9.4.3. Fin de contrat

- le départ, suite à son licenciement, de l'assistante GRH ;

9.4.4. Mises à disposition de travailleurs dits « Art. 60 »

Depuis maintenant plusieurs années, nous travaillons en collaboration avec plusieurs CPAS (Liège, Oupeye, Chaudfontaine, Fléron et Herstal) et accueillons au sein de nos équipes des personnes qui reprennent le chemin du travail dans le cadre du mécanisme dit « article 60 ». En 2023, nous avons ainsi eu le plaisir d'intégrer une employée polyvalente administrative et un ouvrier polyvalent au sein de la régie.

9.4.5. Accueil de stagiaires IFAPME

Nous avions déjà accueilli un stagiaire peintre dans le cadre d'un contrat de formation en alternance de 3 ans. L'expérience s'étant avérée positive, nous avons décidé de la réitérer mais en intégrant à nos équipes 2 jeunes de moins de 18 ans cette fois (à raison de 2 jours/sem).

9.5. Statistiques

	Employés	Ouvriers
Recrutements		
CDI		1 (ouv) +1 (TS)
CDD		2 ouv
Contrats de remplacement		1
Articles 60	1	1
Réserve de recrutement		1
Etudiants		9 TS
Demandes de stage	7	
Pensionnés		1
Congés parentaux	1	
Crédits-temps	2	
Réduction volontaire du temps de travail	4	
Candidatures spontanées	19	27
Accidents de travail		2 (ouv) + 2 (TS)
Stagiaires IFAPME		3

9.5.1. Procédures de recrutement

- Assistant G.R.H. / Direction : 38 candidatures
- Plombier : 6 candidatures

Nous avons aussi tenté - hélas en vain - de recruter un ouvrier chauffagiste.

9.5.2. Formations

Les besoins et les attentes des membres du personnel en matière de formation sont identifiés formellement lors de l'entretien d'évaluation, et ce tant par le responsable de service que par le travailleur.

L'objectif est de développer les compétences des collaborateurs mais aussi celles des équipes. La formation doit dès lors être utile à l'exercice de la fonction et/ou permettre le développement de compétences nouvelles utiles dans le cadre du métier exercé au sein du LSdL.

Le service RH centralise l'ensemble des desiderata et élabore un plan global de formation, lequel est soumis à approbation du responsable de service et de la Directrice-Gérante avant d'être mis en exécution (recherche des opérateurs de formation, mise en concurrence, commande).

Pour les demandes de formation qui apparaissent en dehors du contexte précité, le travailleur précise le besoin et/ou l'intérêt professionnel qu'il y voit et soumet sa demande au responsable de service pour validation préalable à approbation de la Direction.

Une fois la demande approuvée, c'est le service RH qui s'occupe des formalités d'inscription auprès de l'organisme de formation.

Les frais d'inscription ainsi que les frais de déplacement sont à charge du LSdL (cf. déclaration de créance à remettre fin du mois en cas d'utilisation du véhicule personnel, et donc uniquement si indisponibilité des Logimobiles).

L'attestation de participation doit être transmise au service RH.

En 2023, ce sont 535 heures de formation externes qui ont été suivies pour l'ensemble du personnel de la société, tantôt en présentiel, tantôt dans le cadre de webinairs.

Les thématiques principalement abordées ont été :

- les marchés publics
- le management
- les techniques constructives (CCTB, ..)
- l'informatique (Aigles, …)

- la sécurité au travail et le bien-être (recyclage en secourisme, équipiers de première intervention (EPI), amiante, sécurité « chantiers temporaires et mobiles »…)

9.6. Les organes de concertation

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

Pour rappel, nous avons un agent de niveau 3 qui exerce la fonction de conseillère en prévention en interne (SIPP), à raison d'un 1/5 de son temps de travail. Soucieuse des thématiques liées à la sécurité et au bien-être, elle se charge d'établir annuellement le plan d'actions en fonction des actions récurrentes mais aussi de nouveaux objectifs poursuivis ; elle assure le suivi de ce plan, le cas échéant en collaboration avec les acteurs, tant internes qu'externes, et assume aussi le secrétariat du CPPT.

Le Comité est composé de 3 représentants des travailleurs et de 3 représentants de l'employeur, à savoir la Directrice-gérante, le Responsable RH et le Responsable Régie. Y assistent en tant qu'invités experts, la Responsable Communication & Qualité et l'inspecteur.

En 2023, parmi les actions plus spécifiques, on retiendra :

La désignation d'un nouveau Service Externe de Prévention et Protection du travailleur

Suite à une procédure de marché public lancée en 2022, c'est l'asbl MENSURA qui a été désignée au 1er janvier 2023 pour 4 années, ce qui a engendré différentes actions tels que :

- Rencontre avec les équipes de chez Mensura,
- Information vers les travailleurs,
- Mise à jour du document d'identification,
- Présentation du nouveau médecin au CPPT,
- Prise de connaissance et mise à jour des données sur l'intranet…

Renouvellement des équipements de travail

Dans le cadre du renouvellement du marché lié à l'acquisition de vêtements de travail, et sur la base d'une proposition de la conseillère en prévention, les intéressés (ouvriers et techniciennes de surface) ont été invités à remplir une enquête de satisfaction laquelle a amené à améliorer l'offre (vêtements blancs plutôt que noirs pour les peintres, possibilité d'avoir des sweats, …).

Par ailleurs, c'est un budget qui a été octroyé (en lieu et place du kit de base de 2020) à chaque agent afin que chacun puisse s'équiper en fonction de ses besoins.

Suivi des déclarations d'actes de violence

La procédure pour déclarer un fait de tiers établie en 2018 fait surtout référence à des actes « graves » types agressions, insultes soutenues…

Sachant que les comportements humains aujourd'hui sont nettement différents et souvent moins respectueux qu'auparavant, nous avons décidé de développer une procédure simplifiée, permettant de relayer les comportements inadéquats.

Tout n'est pas acceptable et, ce n'est pas parce que la société change que nous devons élever notre seuil de tolérance.

9.7. Les techniciennes de surface

Depuis avril 2021, l'équipe des techniciennes de surface est rattachée au service G.R.H.

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

Au total, ce sont 15 sites qui bénéficient de leurs services :

- Angleur : Résidence Belle Jardinière, Vaudrée 163 et Résidence 9
- Bressoux : Boursier (1 et 2), Genéral de Gaulle (49, 51 et 74), Raymond Geenen, Métallurgie et Porto.
- Grivegnée : Cité Terwagne et Cité des Démineurs
- Jupille : Désiré Simonis, rue de Visé, Canonniers, Cité André Renard.
- Sclessin : Résidence Fraternité

Suite à la demande des locataires, nos immeubles situés Cour du Rivage (3 et 5) et rue du Marché (7 et 13) à Bressoux sont aussi entretenus par une de nos techniciennes.

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 évènements 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 2023, le total du bilan s'élève à 171.678.249 € contre 176.441.899 € fin 2022, soit une diminution de 4.763.650 €.

1. Evolution de l'actif

A l'actif, on relève les variations suivantes :

Actif	Exercice 2022	Exercice 2023	Variation	% VAR.
Actifs immobilisés	101.335.846 €	99.767.207 €	-1.568.639 €	-1,5 %
Immobilisations incorporelles	8.126 €	4.354 €	-3.772 €	-46,4 %
Immobilisations corporelles	101.324.720 €	99.759.853 €	-1.564.867 €	-1,5 %
Immobilisations financières	3.000 €	3.000 €	- €	0,0 %
Actifs circulants	75.106.053 €	71.911.042 €	-3.195.011 €	-4,3 %
Créances à plus d'un an	33.773.923 €	23.655.783 €	-10.118.140 €	-30,0 %
Stocks - commandes en cours	384.547 €	393.196 €	8.649 €	2,2 %
Créances à un an au plus	23.015.748 €	23.640.391 €	624.643 €	2,7 %
Valeurs disponibles	17.019.454 €	23.426.658 €	6.407.204 €	37,6 %
Compte de régularisation	912.381 €	795.014 €	-117.367 €	-12,9 %
Total de l'actif	176.441.899 €	171.678.249 €	-4.763.650 €	-2,7 %

Les actifs immobilisés

Immobilisations incorporelles

Les 4.354 € représentent la valeur nette comptable des acquisitions de logiciels.

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 (-1.564.867 €) de ce poste résulte principalement des mouvements suivants :

- une augmentation de 2.481.741 € suite aux états d'avancement des chantiers en cours ;
- l'activation de chantiers en cours (réception provisoire) pour un montant de 2.598.028 € ;
- des productions immobilisées effectuées à hauteur de 466.431 € ;
- les amortissements actés sur 2023 et qui s'élèvent à 4.134.114 € ;
- les cessions : la réalisation d'une vente d'une maison ancienne.

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 €.

Les actifs circulants

Les actifs circulants présentent une diminution de 3.195.011 €. Elle provient notamment de la rubrique créances à plus d'un an qui diminue de 10.118.140 € et des rubriques créances à un an au plus et valeurs disponibles qui augmentent respectivement de 624.643 € et 6.407.204 €.

Créances à plus d'un an

Elles représentent plus de 32 % (vs 45% en 2022) 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.

Créances à un an au plus

Les créances commerciales vis-à-vis des locataires s'élèvent à 189.342 € (vs 171.380 € en 2022 et vs 163.432 € en 2021). Elles représentent 1,5 % (1,4 % en 2022 et vs 1,3 % en 2021) du chiffre d'affaires de la société.

Ces créances ont fait l'objet d'une dotation aux réductions de valeur sur créances douteuses de 775.914 € 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	404	91.009,12	20 %	18.201,82	2 %
Retards des locataires présents en «contentieux interne»	149	124.804,43	60 %	74.882,66	10 %
Retards des locataires présents chez l'avocat	27	52.874,01	100 %	52.874,01	7 %
Total	580	268.687,56		145.958,49	19 %
Locataires partis - 1 an					
Retards des locataires partis dans l'année	43	38.778,66	35 %	13.572,53	2 %
Retards des locataires partis dans l'année en «contentieux interne»	30	89.126,26	80 %	71.301,01	9 %
Retards des locataires partis dans l'année chez l'avocat	6	15.398,62	100 %	15.398,62	2 %
Total	79	143.303,54		100.272,16	13 %
Locataires partis + 1 an					
Retards des locataires partis depuis plus d'un an	158	117.908,82	80 %	94.327,06	12 %
Retards des locataires partis depuis plus d'un an en «contentieux interne»	105	372.453,25	100 %	372.453,25	48 %
Retards des locataires partis depuis plus d'un an chez l'avocat	13	62.902,81	100 %	62.902,81	8 %
Total	276	553.264,88		529.683,12	68 %
Total général	935	965.255,98		775.913,77	
Reprise 2022				698.770,97	
Ecart				77.142,80	

Les autres créances sont essentiellement constituées :

- des subsides à recevoir de la SWL, en augmentation de 769.694 € notamment cette année suite au montant du subside « Logements Etudiants » ; diminué de la mise en œuvre de plusieurs chantiers de constructions ;
- des réductions de loyers pour personnes à charge de l'année 2023 à recevoir ;
- des allocations de loyers (ADEL) 2019 toujours à recevoir (24.319 €).

Valeurs disponibles

Soldes des comptes	Exercice 2022	Exercice 2023
Compte courant SWL	1.861.161 €	1.746.009 €
Compte SWL PI Vert	2.048 €	- €
Compte SWL Ancrage	- €	- €
Compte SWL Impulsion	2.825.648 €	2.957.125 €
Compte SWL Compte Courant Vente	607.164 €	609.222 €
Compte SWL Programme Construction àpd 2020	1.034.560 €	1.134.681 €
Compte SWL Plan Réno 2020-2024 Travaux	6.611.044 €	12.055.239 €
Compte SWL Plan Réno 2020-2024 Acc.Social	11.110 €	58.205 €
Compte SWL Gestion Inondations	1.025.405 €	701.620 €
Compte SWL Logements Etudiants	- €	544.800 €
Compte courant Belfius	825.394 €	1.266.711 €
Compte dépôt Belfius (PVV)	2.213.034 €	2.344.656 €
Caisse	2.345 €	7.970 €
Caisse chèques formation	540 €	420 €
Total	17.019.453 €	23.426.658 €

Le compte courant SWL (CCO) présente un solde positif de 1.746.009 € (vs en 2022 1.861.161 €).

Le compte d'investissement « Impulsion », sur lequel nous avions reçu en 2020 les montants de 541.293 € (Subs. prog. énergétique 2019), 216.517 € (Subs. prog. énergétique 2020), 541.293 € (Plan Impulsion logement), 898.639 € (Plan d'embellissement), puis de 649.552 € en 2021 et encore en 2022 (Plan Impulsion logement), a été alimenté en 2023 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 2023, le compte a donné lieu à des intérêts de 2.059 € (vs 2.091 € en 2022).

Le compte d'investissement « Programme de Construction à partir de 2020 » sur lequel nous avions reçu en 2020 un montant de 195.000 € a été alimenté, en 2021, du 2ième versement de 195.000 €, ainsi que d'un montant de 250.930 € qualifié de « solde subvention PGR création logements » puis, en 2022, d'un montant de 292.500 € et de 101.130 € « subvention création logements ». En 2023, nous avons reçu 292.500 € et 202.261 €.

Le compte d'investissement « Subsides travaux Plan Réno 2020 » et le compte « Subside accompagnement social Plan Réno 2020 », créés en 2021, ont déjà été alimentés sur le premier compte de 6.895.134 € (3 premières tranches) ainsi que de 57.750 € sur le second compte et diminués suite à la mise en œuvre de divers chantiers. En 2023, la 4ième tranche de 5.639.480 € pour le plan Réno a été versée, ainsi que la 2ième tranche du subside pour l'accompagnement social de 57.752 €.

Suite aux évènements que nous avons connus en juillet 2021, le compte courant « Gestion Inondations » avait été créé en vue d'apporter une aide urgente aux sociétés sinistrées. Nous avions reçu sur ce compte le montant de 1.394.231 €, ainsi qu'un subside de 455.000 € en vue de la rénovation rapide de nos logements inoccupés. Les avances d'indemnités de la compagnie d'assurance (701.620 €) avaient également été versées sur ce compte.

Le compte de dépôt BELFIUS (PVV) est en augmentation de 131.622 €. Il a été notamment alimenté des plus-values financières (SWL) générées par la vente d'une maison pour un montant de 88.937 €.

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 de l'annuité pour l'année 2023, soit 4.521.401 €.

Elle se détaille comme suit :

Annuité	
Remboursement d'emprunt (Capital + Intérêt) 2023	3.543.524,13 €
Précompte immobilier 2022	1.136.478,58 €
Pr. Immo - Rbt Contributions 2022	-14.027,35 €
Indemnité forfaitaire SWL 2022	191.961,00 €
Cotisation fonds de solidarité 2022	134.068,00 €
Allocation de solidarité 2022	-262.218,26 €
Primes acquisition 2022	-3.725,00 €
Abattements enfants à charge 2021	-204.659,93 €
Total	4.521.401,17 €

Comptes de régularisation

Ce poste reprend essentiellement :

- Majorations de remboursements[1] ..... 614.897 €
- Rééchelonnement des intérêts des dettes ex-SNL ..... 180.117 €

2. Evolution du passif

Le passif se présente, en synthèse, comme suit :

Passif	Exercice 2022	Exercice 2023	Variation	% VAR.
Capitaux propres	96.473.025 €	97.423.790 €	950.765 €	1,0 %
Apport	99.675 €	99.675 €	0 €	0,0 %
Réserves	10.208.311 €	10.136.412 €	-71.899 €	-0,7 %
Bénéfice reporté	5.468.644 €	7.046.309 €	1.577.665 €	28,8 %
Subsides en capital	80.696.395 €	80.141.394 €	-555.001 €	-0,7 %
Provisions et impôts différés	4.889.342 €	4.949.157 €	59.815 €	1,2 %
Provisions pour risques et charges	275.759 €	370.000 €	94.241 €	34,2 %
Impôts différés	4.613.583 €	4.579.157 €	-34.426 €	-0,7 %
Dettes	75.079.532 €	69.305.302 €	-5.774.230 €	-7,7 %
Dettes à plus d'un an	64.955.030 €	59.941.289 €	-5.013.741 €	-7,7 %
Dettes à un an au plus	8.544.681 €	9.006.169 €	461.488 €	5,4 %
Comptes de régularisation	1.579.821 €	357.844 €	-1.221.977 €	-77,3 %
Total du passif	176.441.899 €	171.678.249 €	-4.763.650 €	-2,7 %

Les capitaux propres

Réserves immunisées

Les plus-values sur ventes de maisons anciennes (94.435 €) ont été transférées aux réserves immunisées, en vue d'une taxation étalée. Un prélèvement en vue de la taxation (170.646 €) a été comptabilisé en corrélation avec les amortissements actés sur les actifs de remploi.

Subsides en capital

La diminution (555.001 €) de ce poste par rapport à 2022 s'explique notamment suite aux montants transférés aux résultats (2.777.601 €) compensés par l'obtention de subsides (2.222.600 €).

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

Les provisions et impôts différés

Provisions pour risques et charges

Les provisions relatives aux 25 % non subsidiés du plan d'embellissement et de sécurisation ont fait l'objet de reprises pour un montant de 71.787 € sur la base des mises en œuvre durant l'année et soldées pour 3.972 € suite à l'aboutissement final du plan d'embellissement.

Concernant la dotation actée à hauteur de 200.000 € en 2022 et relative à la mise en conformité des garde-corps, la seconde partie de 200.000 € a été actée en 2023. L'objectif de cette dotation est de vérifier la stabilité ce ceux-ci et de procéder aux réparations voire aux remplacements nécessaires.

Impôts différés

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

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 5.013.741 € est constatée.

Elles sont diminuées suite notamment au transfert de l'amortissement en capital en dettes à moins d'un an (6.592.812 € pour les prêts SWL et 6.989 € pour le prêt « Liège Energie »).

Mais augmentées suite :

- aux avances de la SWL sur les prêts en 20 ans (541.033 €) ;
- aux libérations de tranches dans le cadre de la reprogrammation des soldes PI Vert (481.531 €) ;
- aux avances de la SWL sur les prêts « Impulsion » (172.692 €).

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 2023, soit 6.599.801 €.

Les **dettes commerciales** relatives aux fournisseurs ont légèrement augmenté (758.384 € vs 663.650 € en 2022 et 676.173 € en 2021).

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

- impôts et précomptes : 218.985 € dont le précompte professionnel relatif à décembre de 99.111 € ainsi que l'impôt des sociétés estimé à hauteur de 96.000 € ;
- O.N.S.S, rémunérations et provisions pour pécules de vacances et primes d'assiduité : 737.224 €.

Les **autres dettes** reprennent, pour l'essentiel, des dettes envers les locataires, notamment leurs paiements anticipatifs (317.873 €) et les charges locatives à leur rembourser (245.271 €).

Comptes de régularisation

Ce poste reprend essentiellement les subsides à recevoir relatifs aux :

- Inondations 07/2021 ..... 111.388 €
- Accompagnement social Plan Reno 2020-2024 ..... 173.702 €

10.1.2. Le compte des résultats

L'exercice 2023 se solde par un bénéfice à affecter de 1.577.665 € (vs 1.293.646 € en 2022).

Compte de résultats	Exercice 2022	Exercice 2023	Variation	% VAR.
Ventes et prestations	15.979.883 €	16.762.369 €	782.486 €	4,9 %
Coûts des ventes et des prestations	15.649.647 €	16.300.407 €	650.760 €	4,2 %
Résultat d'exploitation	330.236 €	461.962 €	131.726 €	39,9 %*
Produits financiers	3.319.191 €	3.230.743 €	-88.448 €	-2,7 %
Charges financières	2.362.165 €	2.202.119 €	-160.046 €	-6,8 %
Résultat de l'exercice avant impôts	1.287.262 €	1.490.586 €	203.324 €	15,8 %
Prélèvements sur impôts différés	114.567 €	115.855 €	1.288 €	1,1 %
Transfert aux impôts différés	9.363 €	4.426 €	-4.937 €	-52,7 %
Impôts sur le résultat	78.964 €	96.249 €	17.285 €	21,9 %
Résultat de l'exercice	1.313.502 €	1.505.766 €	192.264 €	14,6 %
Prélèvements sur réserves immunisées	160.227 €	161.909 €	1.682 €	1,0 %
Transferts aux réserves immunisées	180.083 €	90.010 €	-90.073 €	-50,0 %
Résultat de l'exercice à affecter	1.293.646 €	1.577.665 €	284.019 €	22,0 %

* y compris provisions (94.241 €)

1. Evolution des comptes de produits

Chiffres d'affaires

En augmentation de 1,4 % (172.905 €) vs 2,8 % en 2023, il s'établit à 12.699.587 € en 2023 contre 12.526.682 € en 2022.

Le chiffre d'affaires reprend :

- le chiffre d'affaires brut ..... 14.442.754 € ..... ↗ ..... (<> 13.904.270 € en 2022)
- les limitations et non productif ..... -3.222.430 € ..... ↗ ..... (<> -2.972.115 € en 2022)
- les provisions et frais communs ..... 1.352.019 € ..... ↘ ..... (<> 1.464.811 € en 2022)
- les récupérations de frais ..... 127.244 € ..... ↘ ..... (<> 129.716 € en 2022)

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 466.431 € en 2023 contre 439 627 € en 2022.

Autres produits d'exploitation

Ils s'élèvent à 2.617.943 € en 2023 contre 2.795.300 € en 2022.

En légère diminution, comme en 2022, ce poste comprend notamment la compensation des charges via le subside des frais liés au plan « Embellissement », ainsi que les compensations des charges exceptionnelles auxquelles nous avons dû faire face suite aux inondations.

Produits d'exploitation non récurrents

Ces produits sont constitués principalement des plus-values réalisées suite à la vente de maisons anciennes. En 2023, une maison ancienne a été vendue et a généré une plus-value pour un montant de 94.435 € qui est transférée en réserves immunisées.

Deux subsides liés à des chantiers de rénovations ont également impacté ce poste pour un montant de 787.823 €. Etant donné qu'il s'agissait de la réalisation d'aménagements divers et d'équipements, ces travaux ne pouvaient pas impacter les loyers et ont donc été pris en charge par la société (799.864 €) et compensés par ces subsides.

Produits financiers

Les produits financiers sont essentiellement constitués des subsides en intérêts perçus dans le cadre du PEI et du PI Vert (1.170.547 €) ainsi que de l'amortissement des subsides en capital (2.025.997 €).

2. Evolution des comptes de charges

Services et bien divers (SBD)

En 2023, ils sont en diminution de 362.746 € (3.904.107 € contre 4.266.853 € en 2022 vs 2.688.575 € en 2021).

En 2022, ce poste comprenait notamment les charges des frais liés au plan « Embellissement », ainsi que les charges exceptionnelles auxquelles nous avons dû faire face suite aux inondations. Cette diminution est due au fait qu'en 2023, ces charges ont été moindres et les travaux se sont terminés.

Rémunérations et charges sociales

Les charges salariales s'élèvent à 4.846.520 € en 2023 contre 4.721.203 € en 2022.

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 très légère augmentation de 125.317 € (2,65 %) notamment suite à l'explosion des charges liées aux assurances de groupe, ainsi qu'aux indexations des salaires (2 % en janvier et en décembre 2023), l'ensemble étant partiellement compensé par l'absentéisme.

Amortissements

Des dotations aux amortissements de 4.134.114 € ont été comptabilisées en 2023 contre 4.397.206 € en 2022. En diminution car, en 2022, des amortissements exceptionnels liés à trois chantiers avaient dû être pris en charge.

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

Réductions de valeurs sur créances locatives douteuses

Pour cet exercice, la charge globale s'élève à 77.143 €. Les actions qui ont été mises en place depuis 2018 ont permis une maîtrise depuis 4 ans du contentieux. Elles sont toujours assidûment suivies. Mais, un risque d'augmentation des retards avait été envisagé par rapport à 2022 suite à la conjoncture.

Provisions pour risques et charges

L'impact des provisions sur le résultat est une diminution des charges de 94.241 € :

- Reprises inhérentes à l'utilisation des provisions antérieures ..... 105.759 €
- Nouvelles dotations pour autres risques et charges ..... 200.000 €

(cf. supra sous la rubrique Provisions pour risques et charges).

Autres charges d'exploitation

Le montant de 1.885.207 € est constitué majoritairement du précompte immobilier de l'exercice 1.628.512 € (vs 1.493.831 € en 2022), soit une augmentation de 9% de ce poste.

Il reprend aussi des moins-values sur créances locatives (irrécouvrables) qui s'élèvent, pour 2023, à 78.100 € (98.032 € en 2022) et la cotisation au fonds de solidarité de la SWL (138.060 €).

Charges d'exploitation non récurrentes

Elles sont constituées principalement des frais liés à deux chantiers de rénovations qui ont impacté ce poste pour un montant de 799.864 €. Etant donné qu'il s'agissait de la réalisation d'aménagement divers et d'équipements, ces travaux ne pouvaient pas impacter les loyers et ont donc été pris en charge par la société. Toutefois, ils ont été subsidiés à hauteur de 787.823 €.

Charges financières

Les charges financières récurrentes comprennent majoritairement les intérêts sur prêts et avances de la SWL (2.201.058 €). Comme déjà dit les années précédentes, si nous avions eu, il y a 3 ans, la possibilité de racheter nos prêts afin de bénéficier des taux de l'époque, lesquels étaient particulièrement bas, notre charge d'emprunt aurait considérablement diminué. Une approche en ce sens avait été tentée auprès de la SWL, mais hélas sans succès, 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 3,30 %.

Impôts sur le résultat

La charge fiscale estimée calculée pour cet exercice s'élève à 96.000 €.

10.1.3. L'affectation du résultat

Le bénéfice de l'exercice à affecter s'élève à 1.577.665 €. Le bénéfice reporté de l'exercice 2022 est de 5.468.644 €.

Nous proposons à l'Assemblée Générale d'affecter le bénéfice de l'exercice au bénéfice reporté de l'exercice précédent lequel atteindra 7.046.309 €.

10.1.4. L'analyse financière

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** : en effet, celui-ci dépend presque exclusivement des recettes locatives et malheureusement le calcul du loyer restant inchangé depuis plusieurs années, il n'évolue que très peu.

  Il convient de souligner que le plafonnement à 20 % des revenus concerne 67 % (vs 67 % en 2022) de nos locataires et représente 1.305.818 € (vs 1.373.851 € en 2022). Gageons que le prochain Gouvernement soit sensible à la dynamique du logement public et décide soit de réviser ce pourcentage à la hausse, ne serait-ce que d'1 ou 2 % afin de continuer de poursuivre la mission qui est la nôtre en faveur des plus précarisés, soit d'envisager une notion de « loyer chaud » comme elle est réclamée par le secteur depuis plusieurs années et qui aurait par ailleurs le mérite d'apporter une plus grande équité entre locataires.

  Dans le même ordre d'idée, la limitation des loyers à la Valeur Locative Normale (VLN) concerne 30 % de nos locataires (vs 27 % en 2022) et nous prive de 1.248.386 € (vs 1.122.912 € en 2022). Pour rappel, la plupart des VLN n'ont pas été revues ni indexées depuis le remembrement de 2003.

C’est un axe sur lequel nous n’avons pu travailler ces deux dernières années et ce, compte tenu de la conjoncture (inflation galopante, crise énergétique, ...) mais auquel nous devrons immanquablement nous consacrer tant pour les finances de la société qu’à nouveau pour une plus grande équité entre locataires.

Enfin, l’inoccupation des logements représente en 2023 un manque à gagner de 505.948 € (vs 293.833 € en 2022). Si les services, principalement Régie et Location, ont pour objectif de limiter ladite inoccupation, certaines situations restent difficilement maitrisables, principalement les dégradations locatives importantes qui impliquent de déclarer le logement comme non-louable, parfois pendant plusieurs mois. L’augmentation est aussi liée, d’une part, au « Plan Réno » dans le cadre duquel les inoccupés vont croitre tant par la non-remise en location de logements qui vont bénéficier de rénovations lourdes, que par la neutralisation de logements vides qui vont servir de transit. Et, d’autre part, sont également très impactants, les 72 logements qui ont dû être évacués à Glain et pour lesquels on ne sait quand ils pourront être de nouveau productifs de loyers tant les coûts annoncés pour leur réhabilitation sont importants.

- **au recouvrement des loyers** : si l’arriéré locatif des locataires présents est maitrisé depuis maintenant plusieurs années, nous déplorons le manque de moyens face aux locataires partis et parfois aussi le manque de soutien des juges de paix qui ont, de plus en plus souvent, tendance à donner raison au locataire, parfois même au mépris du bon sens, le logement public étant le dernier rempart avant la rue…
- **à notre capacité à assumer le remboursement des charges d’emprunt** : nous l’avons écrit ces dernières années et l’écrivons à nouveau cette année : la subsidiation des rénovations (75 %) est insuffisante et les montants de subsides prévus pour le financement de nouvelles constructions restent bien en-deçà de la réalité du marché des nouvelles constructions.

  En effet, non seulement, nous devons emprunter les 25 % complémentaires lesquels engendrent une charge d’emprunt non compensée par les rentrées locatives (cf. impact de quelques euros sur les loyers pour des travaux de rénovation de plusieurs dizaines de milliers d’euros) mais, de plus, nous sommes face à une conjoncture où les prix explosent et nous ouvrons des soumissions de l’ordre de 2 fois l’estimation initiale (cf. infra).

  Les projections budgétaires à 5 ans démontrent déjà clairement les impacts négatifs sur notre santé financière et quand on projette sur 10, voire 15 ans, la situation devient catastrophique. En clair, si la politique de financement du secteur n’est pas revue, le secteur du logement public pourra difficilement faire face aux défis des prochaines années.
- **à notre capacité à mener à bien l’ensemble des projets** : depuis 3 ans, nous assistons à une saturation du secteur de la construction (auteurs de projets et des entreprises) et à une inflation générale des prix... Nos dernières ouvertures de marchés de travaux confirment la tendance des deux années précédentes. Les estimations de départ sont moitié moindres quand on les compare aux montants des offres reçues, y compris lorsque nous relançons les procédures et procédons avec négociation. Tout comme en 2022, afin de ne pas perdre les subsides et pour éviter de renoncer aux possibilités de rénover notre parc immobilier, nous avons adjugé plusieurs marchés. Mais dans d’autres cas, nous avons décidé de revoir nos ambitions à la baisse, souvent au détriment du bien-être que nous souhaitions apporter à nos locataires et ce, pour tenter de réduire les coûts. Si la situation perdure, nous devrons encore et encore… faire des choix.
- **à notre capacité à anticiper l’entretien de notre patrimoine** : L’imprévisible prenant souvent le pas face au programmé et nos rentrées restant constantes (cf. supra, le point relatif au chiffre d’affaires), 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, lesquelles font l’objet d’étalement sur 3, voire 5 ans...
- **à attirer certains profils, voire à les garder** : certaines fonctions sont fortement demandées (ouvriers qualifiés, architectes, conducteurs chantier, …), tant au sein des sociétés de logement que plus globalement dans les secteurs tant privés que publics. Malheureusement, nos grilles salariales sont toujours liées à la RGB et nous sommes donc très souvent financièrement moins attractifs même si les avantages extra-légaux sont confortables. Une solution possible : la révision en profondeur des modèles salariaux…
- **aux liquidités** : vu les diverses dépenses et charges, ainsi que les conséquences imprévisibles des points développés ci-avant, les liquidités dégagées ces dernières années s’avéreront insuffisantes pour couvrir les surcoûts liés aux chantiers et plus globalement les annuités futures. C’est pour cette raison que, sans grande surprise, 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»

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 %
2018 : 1.176.169,08 / 10.893.417,49 = 10,8 %	2022 : 1.144.640,65 / 12.526.681,50 = 9,1 %
2019 : 1.175.246,24 / 11.358.974,41 = 10,3 %	2023 : 1.140.415,14 / 12.699.587,25 = 9,0 %

10.2. Evènements importants survenus après la clôture de l'exercice

Aucun événement important n'est survenu après la clôture de l'exercice 2023.

10.3. Circonstances susceptibles d'avoir une influence notable sur le développement de la société

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

10.4. Activités de recherche et de développement

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

10.5. Existence de succursales de la société

Notre société ne dispose pas de succursale.

10.6. Justification de l'application des règles comptables de continuité

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

10.7. Autres informations obligatoires en vertu du code des sociétés

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

10.8. Utilisation d'instruments financiers

Notre société n'utilise pas d'instrument financier.

11 LES COMPTES ANNUELS AU FORMAT BNB

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

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

BILAN APRÈS RÉPARTITION

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
ACTIF				
FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	6.1	20		
ACTIFS IMMOBILISÉS		21/28	99.767.207	101.335.846
Immobilisations incorporelles	6.2	21	4.354	8.126
Immobilisations corporelles	6.3	22/27	99.759.853	101.324.720
Terrains et constructions		22	94.252.698	95.011.405
Installations, machines et outillage		23	21.886	35.608
Mobilier et matériel roulant		24	111.009	157.228
Location-financement et droits similaires		25	309.818	363.500
Autres immobilisations corporelles		26	726.354	772.774
Immobilisations en cours et acomptes versés		27	4.338.088	4.984.205
Immobilisations financières	6.4/ 6.5.1	28	3.000	3.000
Entreprises liées	6.15	280/1		
Participations		280		
Créances		281		
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	6.15	282/3	2.500	2.500
Participations		282	2.500	2.500
Créances		283		
Autres immobilisations financières		284/8	500	500
Actions et parts		284	0	0
Créances et cautionnements en numéraire		285/8	500	500
ACTIFS CIRCULANTS		29/58	71.911.042	75.106.053
Créances à plus d'un an		29	23.655.783	33.773.923
Créances commerciales		290		
Autres créances		291	23.655.783	33.773.923
Stocks et commandes en cours d'exécution		3	393.196	384.547
Stocks		30/36	393.196	384.547
Approvisionnements		30/31	393.196	384.547
En-cours de fabrication		32		
Produits finis		33		
Marchandises		34		
Immeubles destinés à la vente		35		
Acomptes versés		36		
Commandes en cours d'exécution		37		
Créances à un an au plus		40/41	23.640.391	23.015.748
Créances commerciales		40	214.695	336.422
Autres créances		41	23.425.696	22.679.326
Placements de trésorerie	6.5.1/ 6.6	50/53		
Actions propres		50		
Autres placements		51/53		
Valeurs disponibles		54/58	23.426.658	17.019.454
Comptes de régularisation	6.6	490/1	795.014	912.381
TOTAL DE L'ACTIF		20/58	171.678.249	176.441.899

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
PASSIF				
CAPITAUX PROPRES		10/15	97.423.790	96.473.025
Apport	6.7.1	10/11	99.675	99.675
Disponible		110		
Indisponible		111	99.675	99.675
Plus-values de réévaluation		12		
Réserves		13	10.136.412	10.208.311
Réserves indisponibles		130/1	9.967	9.968
Réserves statutairement indisponibles		1311	9.967	9.968
Acquisitions d'actions propres		1312		
Soutien financier		1313		
Autres		1319		
Réserves immunisées		132	10.126.445	10.198.343
Réserves disponibles		133		
Bénéfice (Perte) reporté(e) (+)/(-)		14	7.046.309	5.468.644
Subsides en capital		15	80.141.394	80.696.395
Avance aux associés sur la répartition de l'actif net[4]		19		
PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS		16	4.949.157	4.889.342
Provisions pour risques et charges		160/5	370.000	275.759
Pensions et obligations similaires		160		
Charges fiscales		161		
Grosses réparations et gros entretien		162	370.000	275.759
Obligations environnementales		163		
Autres risques et charges	6.8	164/5		
Impôts différés		168	4.579.157	4.613.583
DETTES		17/49	69.305.302	75.079.532
Dettes à plus d'un an	6.9	17	59.941.289	64.955.030
Dettes financières		170/4	59.941.289	64.955.030
Emprunts subordonnés		170		
Emprunts obligataires non subordonnés		171		
Dettes de location-financement et dettes assimilées		172	63	64
Etablissements de crédit		173	59.941.226	64.947.977
Autres emprunts		174	0	6.989
Dettes commerciales		175		
Fournisseurs		1750		
Effets à payer		1751		
Acomptes sur commandes		176		
Autres dettes		178/9		
Dettes à un an au plus	6.9	42/48	9.006.169	8.544.681
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année		42	6.599.801	6.438.182
Dettes financières		43		0
Etablissements de crédit		430/8		0
Autres emprunts		439		
Dettes commerciales		44	758.385	663.650
Fournisseurs		440/4	758.385	663.650
Effets à payer		441		
Acomptes sur commandes		46		
Dettes fiscales, salariales et sociales	6.9	45	956.209	958.116
Impôts		450/3	218.985	127.747
Rémunérations et charges sociales		454/9	737.224	830.369
Autres dettes		47/48	691.774	484.733
Comptes de régularisation	6.9	492/3	357.844	1.579.821
TOTAL DU PASSIF		10/49	171.678.249	176.441.899

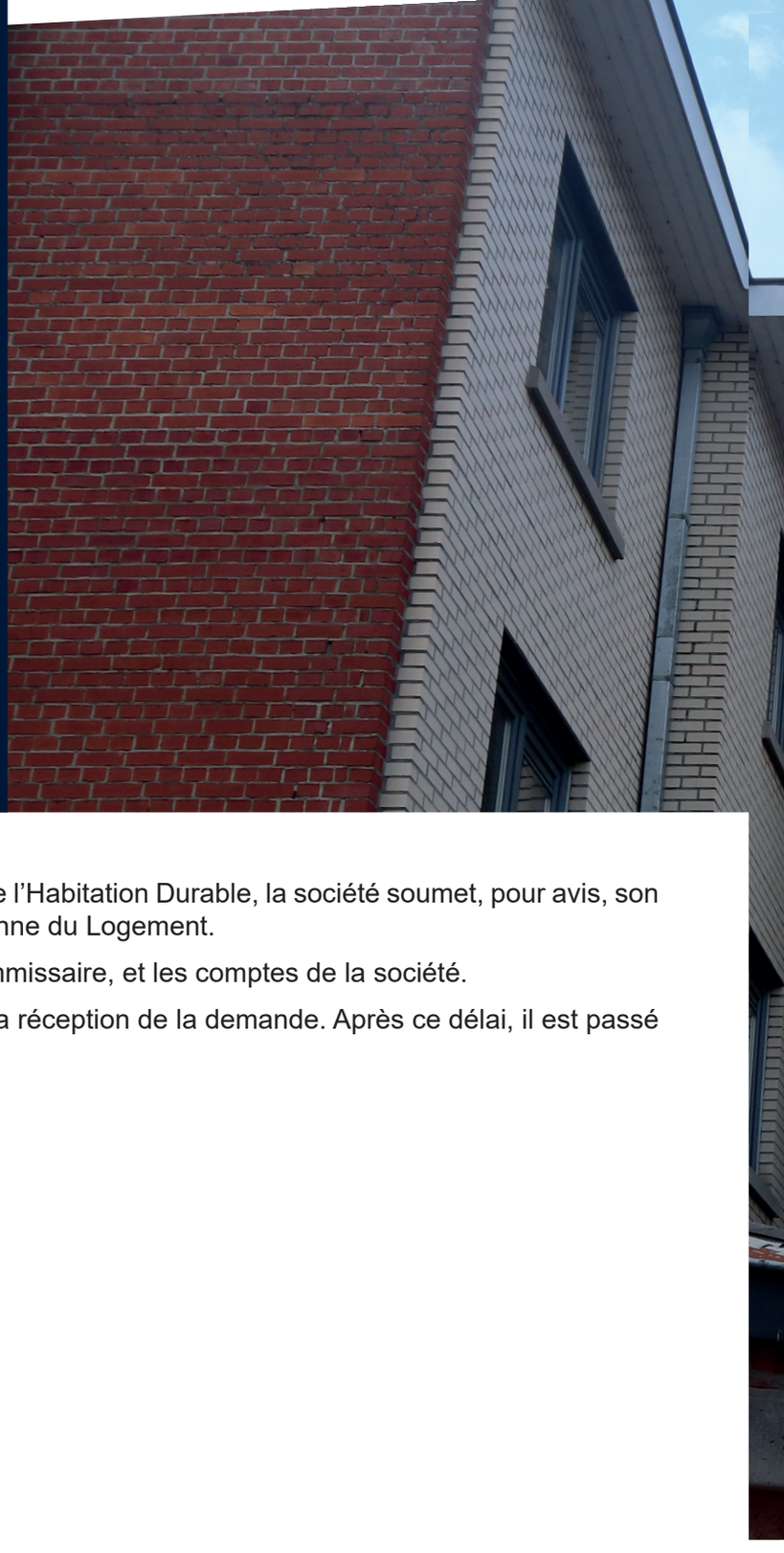
COMPTE DE RÉSULTATS

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
Ventes et prestations		70/76A	16.762.369	15.979.883
Chiffre d'affaires	6.10	70	12.699.587	12.526.682
En-cours de fabrication, produits finis et commandes en cours d'exécution: augmentation (réduction)	(+)/(-)	71		
Production immobilisée		72	466.431	439.627
Autres produits d'exploitation	6.10	74	2.617.944	2.795.300
Produits d'exploitation non récurrents	6.12	76A	978.407	218.274
Coût des ventes et des prestations		60/66A	16.300.407	15.649.647
Approvisionnements et marchandises		60	463.954	517.397
Achats		600/8	472.603	570.725
Stocks: réduction (augmentation)	(+)/(-)	609	-8.649	-53.328
Services et biens divers		61	3.904.106	4.266.853
Rémunérations, charges sociales et pensions	(+)/(-) 6.10	62	4.846.520	4.721.203
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630	4.134.114	4.397.206
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises)	(+)/(-) 6.10	631/4	77.143	-10.070
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises)	(+)/(-) 6.10	635/8	94.241	-109.806
Autres charges d'exploitation	6.10	640/8	1.885.207	1.752.842
Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration	(-)	649		
Charges d'exploitation non récurrentes	6.12	66A	895.122	114.022
Bénéfice (Perte) d'exploitation	(+)/(-)	9901	461.962	330.236
Produits financiers		75/76B	3.230.743	3.319.191
Produits financiers récurrents		75	3.230.743	3.319.191
Produits des immobilisations financières		750		
Produits des actifs circulants		751	34.011	12.220
Autres produits financiers	6.11	752/9	3.196.732	3.306.971
Produits financiers non récurrents	6.12	76B		
Charges financières		65/66B	2.202.119	2.362.165
Charges financières récurrentes	6.11	65	2.202.119	2.362.165
Charges des dettes		650	2.201.059	2.359.653
Réductions de valeur sur actifs circulants autres que stocks, commandes en cours et créances commerciales: dotations (reprises)	(+)/(-)	651		
Autres charges financières		652/9	1.060	2.512
Charges financières non récurrentes	6.12	66B		
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts	(+)/(-)	9903	1.490.586	1.287.262
Prélèvement sur les impôts différés		780	115.855	114.567
Transfert aux impôts différés		680	4.426	9.363
Impôts sur le résultat	(+)/(-) 6.13	67/77	96.249	78.964
Impôts		670/3	96.249	85.164
Régularisation d'impôts et reprise de provisions fiscales		77	0	6.200
Bénéfice (Perte) de l'exercice	(+)/(-)	9904	1.505.766	1.313.502
Prélèvement sur les réserves immunisées		789	161.909	160.227
Transfert aux réserves immunisées		689	90.010	180.083
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter	(+)/(-)	9905	1.577.665	1.293.646

AFFECTATIONS ET PRÉLÈVEMENTS

	Codes	Exercice	Exercice précédent
Bénéfice (Perte) à affecter (+)/(-)	9906	7.046.309	5.468.644
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter (+)/(-)	(9905)	1.577.665	1.293.646
Bénéfice (Perte) reporté(e) de l'exercice précédent (+)/(-)	14P	5.468.644	4.174.998
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)	7.046.309	5.468.644
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 BUDGETAIRE



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 2024

En date du 15 décembre 2023, le Conseil d'Administration a adopté le budget 2024 proposé.

BUDGET détaillé en €	2023 réel au 31/12	Budget 2024
Ventes et prestations	16.762.369 €	15.801.604 €
Chiffre d'affaires	12.699.587 €	13.972.279 €
Variation des produits finis	-	-
Production immobilisée	466.431 €	308.180 €
Autres produits d'exploitation	2.617.944 €	1.321.145 €
Produits d'exploitation non récurrents	978.407 €	200.000 €
Coût des ventes et prestations	-16.300.407 €	-15.332.905 €
Achats et marchandises	-463.954 €	-508.000 €
Services et biens divers	-3.904.106 €	-3.717.997 €
Rémunérations	-4.846.520 €	-5.366.332 €
Amortissements	-4.134.114 €	-3.954.965 €
Réductions de valeur	-77.143 €	-40.000 €
Provisions	-94.241 €	200.000 €
Autres charges d'exploitation	-1.885.207 €	-1.919.711 €
Charges d'exploitation non récurrentes	-895.122 €	-25.900 €
Résultat d'exploitation	461.962 €	468.699 €
Produits financiers récurrents	3.230.743 €	3.090.203 €
Charges financières récurrentes	-2.202.119 €	-1.967.880 €
Résultat de l'exercice avant impôt	1.490.586 €	1.591.022 €
Prélèvement sur les impôts différés	115.855 €	116.055 €
Transfert aux impôts différés	-4.426 €	-10.000 €
Impôts sur le résultat	-96.249 €	-85.000 €
Résultat de l'exercice	1.505.766 €	1.612.077 €
Prélèvements s/ réserves immunisées	161.909 €	165.709 €
Transfert aux réserves	-90.010 €	-190.000 €
Résultat à affecter	1.577.665 €	1.587.786 €

12.2. Commentaires sur le budget 2024

En vue de l'élaboration de ce budget et de l'estimé 2023, plusieurs réunions ont été organisées dans le courant du mois de novembre avec les divers services intervenants. Chacun a présenté son estimé 2023 et ses prévisions pour 2024. Poste par poste, les montants ont ainsi fait l'objet de justifications et de commentaires détaillés.

Au final, le projet de budget 2024 approuvé dépasserait l'équilibre à + 1.587.787 € (versus 922.255 € pour le budget 2023).

L'attention des Administrateurs a été attirée sur les éléments suivants :

- Les rémunérations : la masse salariale 2024 a été calculée de manière affinée et au plus juste. Comme chaque année, nous avons consulté les prévisions du Bureau fédéral du Plan, lequel ne prévoit que deux sauts d'index (mai et novembre 2024). Nous avons donc prévu une indexation de 2 % 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 contrats « pensionnés », 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 2023, notamment les avances SWL. Il est à noter que vu le retard pris dans les travaux des plans Axe II et RENO, il n'y a pas encore d'impact sur le budget 2024 ;
- Les amortissements ont été calculés au plus juste en tenant compte des nouveaux investissements et du chantier terminé (Cité des Thiers) ;
- Le précompte immobilier a été indexé de 2 %, comme chaque année. Notons que ce poste à subi une augmentation de 15 % par rapport à l'année 2022 et qu'il représente à lui seul plus de 9 % de l'ensemble des dépenses ;
- Les postes des loyers ainsi que les réductions et plafonnements des loyers (diminution des produits) ont été calculés sur la base d'une simulation de ceux-ci via le programme AIGLES. Il a été tenu compte des indexations des VLN approuvées par le CA du mois de novembre 2023 ;
- Les provisions liées aux consommations à charge des locataires ont été calculées au plus juste compte tenu de l'incertitude des marchés et en tenant compte d'un principe de précaution ;
- Au niveau des fournitures et de certains marchés de sous-traitance, nous avons tenu compte de notre réalité (cf. dépenses 2023) et des marchés ;
- Enfin, le solde du subside aide urgente lié aux inondations a été entièrement dépensé en 2023. Toutefois, il reste un reliquat des indemnités versées par l'assurance et nous espérons que notre dossier rentré auprès du fonds des calamités aboutira (aucune estimation possible à ce jour).

En termes de Provisions Gros Risques et Entretien (PGER), le budget 2024 reprend une provision « mises en conformité des garde-corps » : elle a été constituée à hauteur de +/-500.000 € (dotations 2022, 2023 et 2024 - réalisations 2023, 2024 et 2025) afin de procéder aux études et travaux nécessaires.

13 LE RAPPORT DU COMMISSAIRE REVISEUR

106-108-110
112-114-116
118-120

RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ À RESPONSABILITÉ LIMITÉ LE LOGIS SOCIAL DE LIÈGE POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2023

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de société à responsabilité limitée LE LOGIS SOCIAL DE LIÈGE (la « Société »), nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur les comptes annuels ainsi que les autres obligations légales et réglementaires. Le tout constitue un ensemble et est inséparable.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale du 16 juin 2023, 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 2025. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de la Société durant quatre 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 2023, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à 171.678.249 € et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice (code 9904) de 1.505.766 €.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la société au 31 décembre 2023, 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.

SRL CDP NICOLET & C°,
P.I. Hauts-Sarts
Rue d'Abhooz, 31
B-4040 Herstal
T +32-4-264.53.59
liege@cdp-partners.be
TVA 0876 193 377

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'efficience ou l'efficacité 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 ;

SRL CDP NICOLET & C°,
P.I. Hauts-Sarts
Rue d'Abhooz, 31
B-4040 Herstal
T +32-4-264.53.59
liege@cdp-partners.be
TVA 0876 193 377

- 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 constations 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.

SRL CDP NICOLET & C°,
P.I. Hauts-Sarts
Rue d'Abhooz, 31
B-4040 Herstal
T +32-4-264.53.59
liege@cdp-partners.be
TVA 0876 193 377

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, §1er, 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.

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

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.

Herstal, le 5 juin 2024

Le commissaire

Jean Nicolet (Signature)

Signature numérique de Jean Nicolet (Signature)
Date : 2024.06.05 15:08:29 +02'00'

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

SRL CDP NICOLET & C°,
P.I. Hauts-Sarts
Rue d'Abhooz, 31
B-4040 Herstal
T +32-4-264.53.59
liege@cdp-partners.be
TVA 0876 193 377

14 ASSEMBLEE GENERALE

Le présent rapport a été approuvé lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 21 juin 2024.

Pour la société,

La directrice-Gérante

Stéphanie CHRISTIAENS

Le Président

Roland LEONARD

31
31

LOGIS SOCIAL DE LIÈGE