

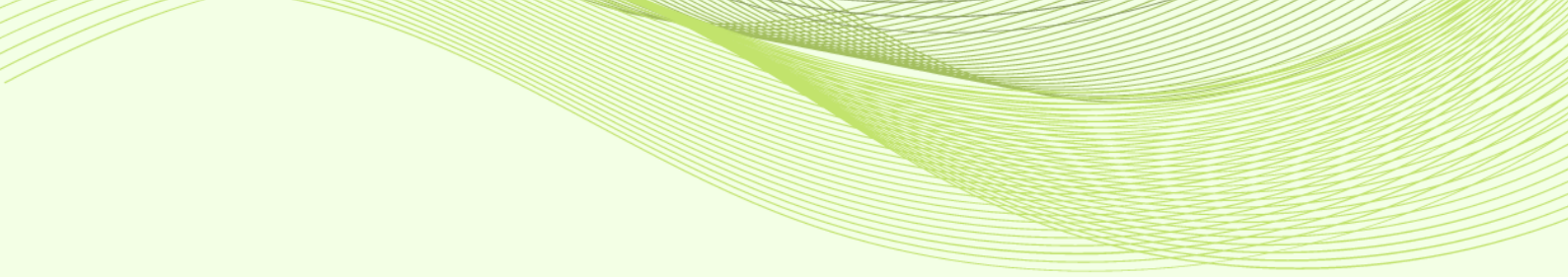


BinHome



Rapport de gestion
2022

Assemblée générale du jeudi 8 juin 2023





En 2022, BinHôme c'est ...

CONSEIL D'ADMINISTRATION

composé de 1 Président - 1 Vice-Président - 8 Administrateurs.rices - 2 Observateurs.rices

13 réunions en présentiel



Francis COCHEZ
Administrateur

Bruno NYS
Administrateur

Michel COHEN
Administrateur

Diane CULER
Administratrice

Anais CAMUS
Administratrice

Simon COLLIGNON
Vice-Président

Bernard RICHELLE
Président

Anne DELVAUX
Administratrice

Marie FRENAY
Administratrice

Abdestam TAY
Administrateur

Alexandra PHILIPPE
Observatrice

Emmanuel DE BOCK
Observateur

et 1 Délégué social : Camille THOEN - ReinHilde VANHERP du 1/01/2022 au 31/03/2022
Julien COLLARD à partir du 1/04/2022

BUREAU composé de 1 Président - 1 Vice-Président - 1 Directrice générale - 1 Délégué social

Simon COLLIGNON
Vice-Président

Bernard RICHELLE
Président



Julien COLLARD
Délégué social

Natalie NICAISE
Directrice générale

Sont invités

Kris DEMAN - Attaché à la Direction

ainsi que les Directeurs des différents départements

Violaine DUBOIS - Directrice du Département Locataires (jusqu'au 3 mai 2022)

Isabelle GELAS - Directrice du Département Locataires (à partir du 1er décembre 2022) (Dép.LOC)

Marc WALSCHOT - Directeur du Département Gestion Immobilière et technique (GIT)

Benoît MORAINÉ - Directeur du Département Administratif et Financier (DAF)

Sevinc CALIK - Directrice des Ressources Humaines et stratégies transversales

Un COMITE DE DIRECTION composé d'1 Directrice générale - 1 Attaché à la Direction - 4 Directeurs de Départements

est invitée l'Assistante de Direction

Un STAFF composé

d' 1 Directrice générale - 1 Attaché à la Direction - 4 Directeurs de Département ainsi que 7 Responsables de Services

Isabelle JACQUEMIN - Responsable Service IT

João MOREIRA - Responsable du Service Entretien et Maintenance

Céline SABATH - Responsable du Service Investissement

Mohamed EL BOUZIDI - Responsable du Service Proximité

Isabelle GELAS - Responsable du Service Locatif (jusqu'au 1er décembre 2022)

Khouraïchi TIAM - Responsable du Service Social

Thibaut VAN DER NOOT - Responsable Communication (A partir du 21 février 2022)

est invitée l'Assistante de Direction

SOMMAIRE

1

CADRE LEGAL

2

FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

3

AU SERVICE DES LOCATAIRES

- Le Service Social ou SerSoc.
- Le Service Proximité ou SerProx.
- Le Service Locatif ou SerLoc

4

DES LOGEMENTS

- Chantiers et projets de 2022

5

DES MOYENS

- Le Service des Ressources Humaines
- Le Service Communication
- Le Service IT

6

UNE GESTION FINANCIERE

- Comptes annuels 2022
- Litiges
- Risques et incertitudes

7

PETIT LEXIQUE USUEL

Le cadre légal

BinHôme exerce sa mission de mise à disposition de logements sociaux dans un cadre légal régi par :

- L'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles - Capitale du 26 septembre 1996 organisant la location des habitations gérées par la Société du Logement de la Région Bruxelloise (SLRB) ou par des Sociétés Immobilières de Service Public (SISP)
- L'Ordonnance du 17 juillet 2003 portant le Code bruxellois du Logement

BinHôme est sous la tutelle de la SLRB, elle a signé un premier contrat de gestion qui décline les axes d'interventions de la SISP en 6 objectifs :

1. Contribuer à accroître la dynamique de production de nouveaux logements dans une perspective d'intégration transversale concertée ;
2. Stimuler la rénovation et l'entretien du parc de manière à en améliorer l'état, la conformité et les performances énergétiques, à réduire les situations d'inoccupation et à faire progresser la qualité de vie des habitants ;
3. Assurer une gestion locative performante compte tenu des spécificités économiques ;
4. Développer des politiques d'action sociale dans une visée d'amélioration de la qualité de vie des locataires ;
5. Garantir une gestion professionnelle efficiente ;
6. Optimiser la gestion des flux financiers à l'échelle de la société dans la perspective des équilibres.

Nouveau contrat de gestion niveau 2 – 2022-2025 (signature le 7 novembre 2022)

Après la signature du nouveau contrat de gestion de niveau 1 en mars 2021 par la SLRB et la secrétaire d'Etat au Logement, Mme Nawal BEN HAMOU, les 16 SISP, dont Binhôme ont quant à elles, signé le 7 novembre 2022, le nouveau contrat de gestion de niveau 2 – 2022 à 2025, celui-ci est entré en vigueur en novembre 2022.

Ce nouveau contrat négocié entre les fédérations des SISP et la SLRB est un document stratégique pour le secteur du logement social en région bruxelloise, il fixe les rôles et responsabilités des SISP et de la SLRB dans le cas de la mise en œuvre de la politique régionale.

Le secteur du logement social devra mettre le focus sur la création de quartiers forts et durables tant au niveau social qu'au niveau architectural et environnemental, la SLRB et les SISP s'engagent fortement à investir en la rénovation et la construction de logements performants au niveau énergétique pour atteindre les objectifs climatiques de 2040 et pour aider les locataires à faire face aux crises énergétiques.

Tous les ans, les SISP doivent remettre un plan stratégique à 5 ans reprenant les priorités de la société sur les 5 plans suivants :

- Investissement
- Entretien du Patrimoine
- Gestion locative
- Gestion d'entreprise
- Action sociale

En tant que partenaires dans la mise en œuvre de la politique régionale, la SLRB et les SISP se fixent pour objectif :

- D'accroître et d'améliorer significativement la qualité du parc de logements publics en région bruxelloise sur toute la durée du contrat ;
- De mettre en œuvre tous les moyens budgétaires et humains pour achever les 6.400 logements prévus d'ici 2025 ;
- Entendent mettre les locataires, ainsi que les candidats -locataires au cœur de leurs actions conjointes ;

D'autres dispositions légales et réglementaires sont également d'application :

- Le code des sociétés et associations ;
- La société étant financée par un pouvoir public, elle est soumise à la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics ;
- L'ordonnance relative à la transparence des rémunérations et avantages en nature des mandataires publics bruxellois ;



La signature du Contrat de Gestion niveau 2 à la SLRB en présence de tous les directeurs de SISP

Les faits marquants de l'exercice

2022 débute par une recrudescence de la pandémie avec l'arrivée d'un nouveau virus nommé « Omicron », elle sera finalement sur le déclin, mais ce n'est pas pour autant que cette année ait été plus calme et facile.

En effet, sur fond de guerre ukrainienne en février engendrant une importante crise énergétique, les prix de l'énergie flambent, une inflation record de 10 % augmente les prix et diminue le pouvoir d'achat de la population en générale, surtout chez les plus fragiles et de plus en plus de personnes rencontrent des difficultés financières au quotidien.

Face à cette conjoncture, BinHôme continue et développe ses missions, par des actions quotidiennes destinées à aider les plus précarisés et par une réorganisation en interne visant une qualité optimale des services.

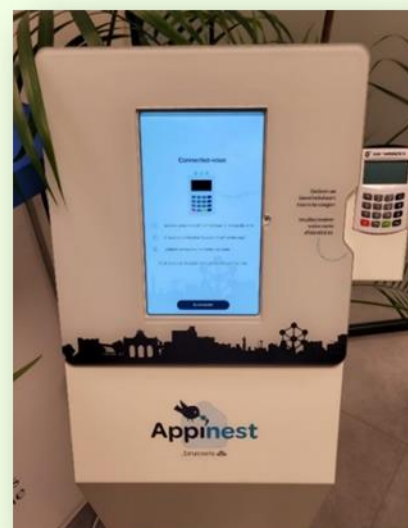
Au niveau organisationnel, les réunions reprennent en présentiel, tant pour les Conseils d'Administration que pour l'AG de juin 2022, le télétravail structurel met en place des réunions quotidiennes hybrides via l'outil Teams, qui devient indispensable tant pour la communication interne qu'externe.

Le service IT a du pain sur la planche, la technologie devient indispensable, on analyse et réfléchit à l'amélioration et modernisation des outils de travail à la suite de l'audit informatique.

Le nouvel ERP (logiciel de gestion interne) est choisi, il faut maintenant le mettre en place. Le choix s'est porté sur un ERP qui amènera de la modernité mais aussi beaucoup de changements au niveau des outils, du stockage et de la manipulation des données. La mise en place et l'apprentissage de cet ERP monopolise le temps de certains collaborateurs qui deviennent des key-user (4), force vives de cette mise en place. Leurs tâches quotidiennes respectives sont réparties au sein de leurs différents services afin d'optimiser au plus vite le choix effectué. Désormais, la gestion des factures entrantes se fait de manière électronique, les ouvriers voient arriver les premières tablettes connectées, toutes les données doivent être vérifiées et réinjectées dans ce nouvel outil, un travail de fourmi et de longue haleine.

Deux nouvelles bornes Appinest sont placées dans la salle d'accueil en octobre 2022. Appinest est une application avec laquelle le locataire peut faire des demandes d'intervention plus rapides. Ce programme permet de soumettre une intervention technique et de la suivre, de consulter le solde du compte client, mais également les données personnelles et ainsi signaler les changements, elle permet également de recevoir des informations.

<https://binhome.brussels/appinest-lappli-qui-facilite-la-vie-des-locataires-sociaux/>



Liées à l'actualité, la préoccupation de la hausse du coût de l'énergie et de ses conséquences sur la population dont entre autres les locataires de BinHôme, nous amènent à réfléchir à de nouvelles solutions. La piste de la production de notre propre énergie qui servira à la diminution des charges locatives est en cours via un marché de pose de panneaux photovoltaïques au niveau régional ainsi que notre projet de marché public avec des tiers investisseurs.

Dans le cadre d'un projet Co-Create subsidié par Innoviris en partenariat avec l'Institut de Gestion de l'Environnement et d'Aménagement du Territoire (IGEAT- ULB) des habitants de BinHôme avec l'aide de l'ASBL Energy4Commons et l'assistant technico-administratif de BinHôme ont jeté les bases de la première communauté d'énergie qui verra le jour sur le site Volta en plein cœur de BinHôme.

Volta Taqua est née, se met en place et rassemble régulièrement les différents acteurs dans des ateliers prônant les bons gestes à effectuer pour diminuer sa consommation énergétique dans une démarche sociale et collaborative, un travail collectif et associatif afin de trouver des solutions durables et sociétales.

A ce propos, un « plan énergie » est mis en place, avec la constitution d'une « Team énergie » composée de personnes issues de différents services au sein de la société, celles-ci présenteront des astuces et trucs destinés à faire diminuer la consommation d'énergie des habitants et répondront aux inquiétudes grandissantes des locataires. BinHôme a pris le train et s'engage à réduire son impact environnemental.

La présentation de ce projet collectif par les différents participants a eu lieu au Parlement Bruxellois en février 2023.



BinHôme souhaite avoir une communication fluide et claire, cette étape passe par l'arrivée d'un Responsable Communication qui prend ses fonctions en février 2022. Son rôle est de reprendre les différents canaux de communication déjà mis en place (site internet, LinkedIn, newsletter, BinHôme illustré) de les améliorer et d'en rajouter de nouveaux, toute communication interne ou externe ne passera plus que par un seul canal homogène et fluide. Dès son arrivée, Il met en place sa stratégie de communication tant interne qu'externe en informant, créant du lien et fédérant.

Une attachée RH, arrive en renfort et back-up du service RH en avril 2022, avec comme premier grand chantier le changement de secrétariat social engendrant le changement de service externe pour la prévention et la protection au travail, le passage du logiciel Kelio à celui de Protime. Le choix du secrétariat social se portera sur la société SdWorx déjà bien implantée au niveau RH et qui permettra à chacun de recevoir et gérer ses documents salariaux à distance. En découle également, la continuité de la mise en place et l'assise du CPPT avec la nomination du Conseiller en prévention interne à l'entreprise en décembre 2022, celui-ci portera son attention et sera à l'écoute du respect du Bien-être au travail au sein de BinHôme, en plus de son job de contremaître.

Les réunions de Comités de direction sont revues au cours de différents coachings, tout comme celles du Staff, le management commence son apprentissage dès le début de l'année. Celui-ci s'est élargi avec l'arrivée du Responsable Communication en février 2022, ils sont dès à présent au nombre de sept responsables. Les sujets sont divers tels que la définition du manager et de ce que l'on attend de lui, de l'optimisation des fonctions, de la mise en place des définitions de fonctions correctes et actualisées, de la définition des projets et des objectifs qui en découlent, ...

Le programme est assez fourni et intense. Pour certaines formations, la mise en route est un peu difficile, mais l'ensemble deviendra plus fluide en fin d'année et en début 2023.

Cette année, les élections du Conseil Consultatif des Locataires (CoCoLo¹) auront enfin lieu (la pandémie les avait suspendues) Elles verront la création d'un CoCoLo composé de 10 membres élus parmi des locataires ayant posé leur candidature dont 2 membres les représenteront aux réunions du Conseil d'Administration. Le CoCoLo fait remonter les demandes et besoins des habitants aux administrateurs et reçoit des missions clairement définies comme l'émission d'avis, la participation aux réunions du Conseil d'Administration ou encore l'organisation d'activités.

https://www.youtube.com/watch?v=4qUOUjccu_U&t=66s ¹

Les Communes partenaires sont impliquées dans différents projets tels que la création d'une maison médicale dans le quartier du Homborch en mai 2022 (Uccle) ainsi qu'une dans le quartier Boendael en novembre 2022 (Ixelles).

Un projet d'habitat groupé pour seniors sort de terre à la place Flagey couplé à un projet de Kinder Ouders Café et d'un jardin collectif, un espace de convivialité calme et frais (Ixelles). Les festivités reprennent au sein des deux communes, celles-ci sont soutenues de manière forte et enthousiaste par le service social et tous ses partenaires.



Les chantiers reprennent à un bon rythme et l'arrivée d'une chargée de projets – architecte est accueillie avec enthousiasme au sein du Service Investissement.

Malgré les difficultés d'approvisionnement des matériaux et l'augmentation du prix des matières premières liée à la hausse des coûts de l'énergie, les chantiers se terminent et c'est avec joie et fierté qu'ils ont été inaugurés tel que Volta 4 en octobre 2022.



Prévu de longue date, BinHôme est dans les dernières SISP à passer l'Audit de la SLRB, il débute en septembre 2022 et se termine début 2023. Cet Audit s'est fait dans une bonne collaboration, toutes les réponses ont été transmises aux questions posées, en découle une évaluation des risques. Cet audit évalue le contrôle interne, les processus mis en place à travers différentes thématiques et se déclinera en propositions d'améliorations. Une analyse de documents a été mise en place, 30 interviews ont été programmées parfois avec des informations complémentaires, des tests, les informations recueillies lors des entretiens confidentiels ont été recoupées, cela a abouti à la rédaction d'un rapport comprenant des observations. Ce rapport doit encore passer devant le Conseil d'Administration de la SLRB et sera ensuite présenté au Conseil d'Administration de BinHôme. Un suivi sera mis en place.

Au service des locataires

Le service social ou SerSoc

« Au sein du Service social de BinHôme, l'humain est au service de l'Humain »

Composé d'un Responsable de Service, de deux travailleurs sociaux s'occupant de projets collectifs et communautaires, d'une assistante sociale s'occupant à titre individuel de locataires, sont attachés au Payroll BinHôme, trois autres assistants sociaux s'occupant individuellement de locataires sont détachés par la SASLS (Service d'Accompagnement social aux locataires sociaux).

Le Service Social fait partie intégrante du Département Locataires, il propose trois types d'accompagnements : individuel, collectif et communautaire.

L'accompagnement individuel permet à chaque locataire d'avoir un assistant social qui gère son dossier, l'écoute, l'oriente et l'accompagne dans toutes les démarches sociales, qu'elles soient liées au logement ou non, cet accompagnement se déroule dans la confidentialité.

Le travail collectif est axé sur la prise en charge collective des besoins ou des demandes propres à un groupe, la mise en place d'initiatives participatives ou des animations conviviales pour améliorer la vie dans les immeubles ou les quartiers, les travailleurs sociaux vont à la rencontre des habitants, écoutent leurs besoins et voient comment ils peuvent y répondre.



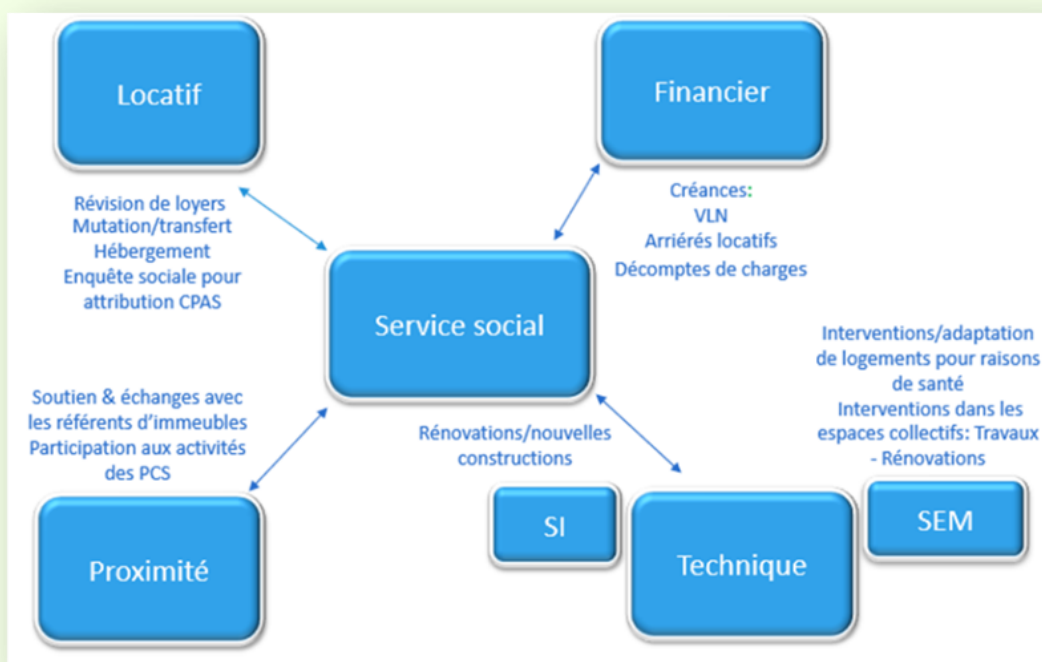
L'accompagnement communautaire tourne autour des besoins, des intérêts et des demandes à une échelle plus large du quartier ou de la communauté, il s'appuie sur l'action sociale organisée par les Projets de Cohésion Sociale (PCS), tous travaillent en étroite collaboration.

Dans une optique de participation proactive de cohésion sociale, BinHôme développe ses partenariats avec divers services, institutions et acteurs du secteur social, associatif, communal et régional.

Dans le cadre de la convention des PCS, on retrouve les PCS Akarova, Melkriek, Merlo et Homborch.

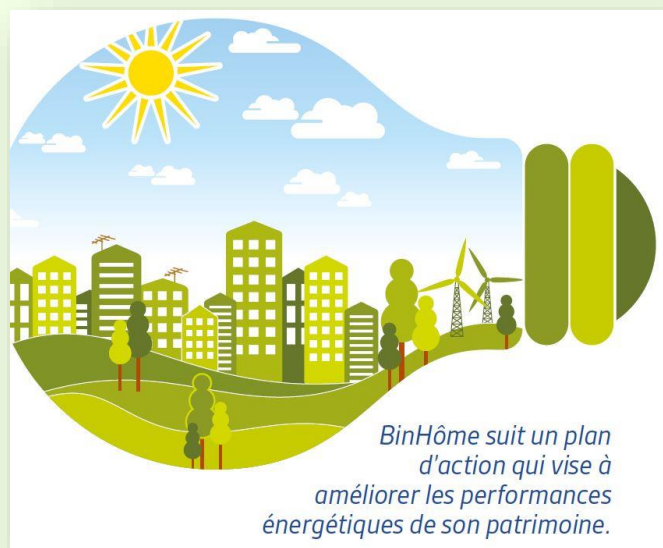
La nouvelle équipe du SerSoc mise en place fin 2021 et finalisée par l'arrivée d'une assistante sociale individuelle et d'une travailleuse social axée collectif et communautaire, doit faire face à une paupérisation grandissante de la population suite aux différents évènements économiques.

Par la force des choses, il se développe et il devient un pilier central au sein de BinHôme, en interaction permanente avec tous les autres services. Ce rapport de confiance crée des liens et une collaboration étroite entre tous les autres services au sein de BinHôme.



Plusieurs projets sont portés par le Service Social en collaboration avec le service locatif comme celui du Kinder Ouders Café, associé à celui de l'Habitat partagé dans les anciens bureaux de la rue des Cygnes, futur lieu convivial destiné à favoriser les échanges et les rencontres entre enfants, parents et toute personne, quel que soit son âge, désirant partager un moment chaleureux dans une ambiance intergénérationnelle.

Au vu de la hausse des prix de l'énergie, l'accompagnement des locataires dans les démarches administratives sera encore plus actif, mais il fera également partie intégrante de la « Team énergie » mise en place par BinHôme qui a organisé plusieurs séances d'information tout au long de cette année 2022.



Les festivités reprennent leur rythme, le Service sera présent lors festivités telles que la fête de l'Aulne en juin 2022, la Kermesse de Boendael ou la fête du Melkriek en septembre 2022.



Par suite du confinement, le climat social de certains quartiers s'est détérioré, notamment au Melkriek.

Le service social en collaboration avec les services de police, le service Proximité, et les nouveaux agents de prévention de la Commune d'Uccle, qui reçoivent les citoyens pour développer avec eux des actions afin de renforcer la qualité de vie et le sentiment de sécurité dans le quartier, cherchent des solutions à ce problème grandissant, un local a été mis à leur disposition rue Ugeux, 5. Plusieurs quartiers ont vu une augmentation de la petite criminalité et des actes d'incivisme, des quartiers calmes auparavant ont vu se rassembler des groupes de jeunes, en manque de repères créant un climat d'insécurité pour les habitants.



Le service Proximité ou SerProx.

Le Service Proximité a souffert cette année de l'absence de son agent de convivialité et d'un référent.

Le Responsable de Service gère l'équipe au quotidien par sa présence sur le terrain, il est à l'écoute des besoins, demandes et soucis des référents.

Le recrutement de ceux-ci est compliqué, car ils doivent être à l'écoute des besoins et problèmes des locataires, ils sont le relais des bureaux sur le terrain et inversement. Ces postes demandent un engagement au-delà des heures de travail normales, c'est un métier qui devient de plus en plus difficile face à l'agressivité montante de la population au sein des locataires de BinHôme.

C'est pourquoi, le Département RH a mis en place des formations de « Gestion de l'agressivité » auxquelles sont conviées les référents les plus exposés.

C'est également, grâce à leur présence sur le terrain, que BinHôme a des retours journaliers sur la situation des différents quartiers, ce sont nos agents de première ligne.

Ils sont les « cœurs » et « épicentres » de nos immeubles.

Ils ont en charge l'entretien et la maintenance des parties communes et des abords des immeubles, ils font de l'entretien et de la maintenance et signalent toute anomalie, en cas d'urgence ce sont eux qui sont aux premières lignes, ils jouent également un rôle de médiateur auprès des locataires, un métier très polyvalent.



Le service locatif ou SerLoc.

L'année 2022, fut marquée dans son ensemble par le renouvellement des candidats locataires.

Malgré les nombreuses difficultés et les défis que cela a pu générer vu leur nombre important, BinHôme a géré cela avec efficacité, renouvelant un maximum de dossiers grâce au comportement proactif des collaborateurs envers les candidats-locataires.

Au 31 décembre 2022, BinHôme comptabilise 4.530 demandes de logements comme société de référence, tous types de logements confondus. BinHôme totalise à la fin de cette année, 28.851 demandes d'un logement.

A la suite du remaniement du Plan de mutation, 2022 comptabilise 99 attributions en ordre utile dont 29 mutations (soit 26 %) et 9 transferts (soit 9 %), le reste des attributions représente des dérogations de tous types dont 5 % d'article 33 (situations urgentes et exceptionnelles), 0 % d'article 34 (convention en cas d'augmentation du patrimoine), 6 % d'articles 36 (convention avec les CPAS), 2 % d'articles 37 (convention).

Le pourcentage de mutations prévu pour 2022 était de 26 %, le pourcentage réalisé en 2022 est de 26 %, celui prévu pour 2023 est de 25 %.

Une meilleure occupation reste un but à atteindre, seuls les baux précaires de Général Jacques 202 subsistent.

Le départ de la Directrice du département Locataires est intervenu en mai et son remplacement a été confirmé en fin d'année.

Un Conseil Consultatif des Locataires (CoCoLo) s'est mis en place au sein de BinHôme depuis les élections du 17 septembre 2022. Deux de leurs membres assistent depuis le mois de novembre au Conseil d'Administration. Ces élections ont comptabilisé 3.971 électeurs dont 241 personnes sont venues voter, soit 6,07% des locataires.

Une dizaine de personnes se sont portés candidat.e.s afin de faire entendre la voix des habitants de BinHôme, toutes ont été élues. Ils sont en place pour une durée de 4 ans, ils s'occupent des questions concernant un groupe ou un ensemble de locataires et n'ont donc pas pour rôle de prendre en charge les problématiques individuelles.

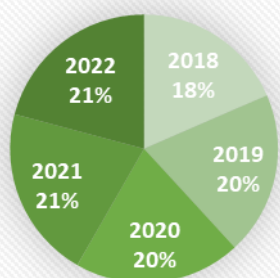
Cette assemblée a pour objectif de remplir 4 missions :

- Emettre des avis sur certaines décisions prises par BinHôme ou remettre un avis au Conseil d'Administration
- Participer aux réunions du Conseil d'Administration (sauf les sujets touchant au personnel de l'entreprise)
- Organiser ou collaborer à la mise en place d'activités d'animation
- Mettre en place 4 réunions par an minimum avec les locataires

	Total 2018	Total 2019	Total 2020	Total 2021	Total 2022
Vacances locatives					
Nbre de logements occupés	2123	2167	2119	2128	2156
Nbre de logements inoccupés	148	84	77	82	76
VL1 Prêts à la location			18	25	32
VL2 Remises en état			59	57	44
Nbre de logements inoccupables	209	290	345	253	227
Nbre d'occupations précaires	36	96	58	62	62
Nbres d'Attributions					
Ordre utile	84	57	33	69	99
Mutation	45	30	20	50	29
Transferts	13	37	28	20	9
Art.36 (Maison d'accueil)	5	8	12	7	7
Art.35 (CPAS)	0	2	6	9	6
Art.33 (Dérogations)	0	2	6	9	5
Nbre de réductions spécifique Covid 19	0	0	0	0	0

Vide	VL1	VL2	total	R1	R2	PREC	total	Total général
janvier	1,48%	2,27%	3,75%	9,51%	0,28%	0,08%	9,87%	13,62%
février	1,70%	2,01%	3,71%	9,51%	0,28%	0,08%	9,87%	13,58%
mars	1,40%	2,31%	3,71%	9,51%	0,32%	0,04%	9,87%	13,58%
avril	1,31%	2,05%	3,36%	9,51%	0,28%	0,04%	9,83%	13,19%
mai	0,92%	2,53%	3,45%	10,15%	0,28%	0,04%	10,47%	13,91%
juin	0,83%	2,14%	2,97%	10,11%	0,28%	0,04%	10,43%	13,39%
août	0,57%	2,53%	3,10%	9,79%	0,28%	0,04%	10,11%	13,21%
septembre	0,83%	2,31%	3,14%	9,71%	0,28%	0,04%	10,03%	13,17%
octobre	0,57%	2,31%	2,88%	9,59%	0,28%	0,04%	9,91%	12,79%
novembre	1,18%	2,18%	3,36%	9,19%	0,28%	0,04%	9,51%	12,87%
décembre	1,40%	1,92%	3,32%	8,75%	0,28%	0,04%	9,07%	12,39%

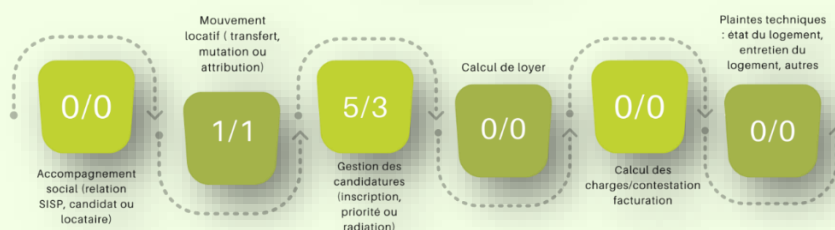
Dossiers candidats locataires



■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

PLAINTES 2022

Total:
7 Introduites/5 traitées



Des logements

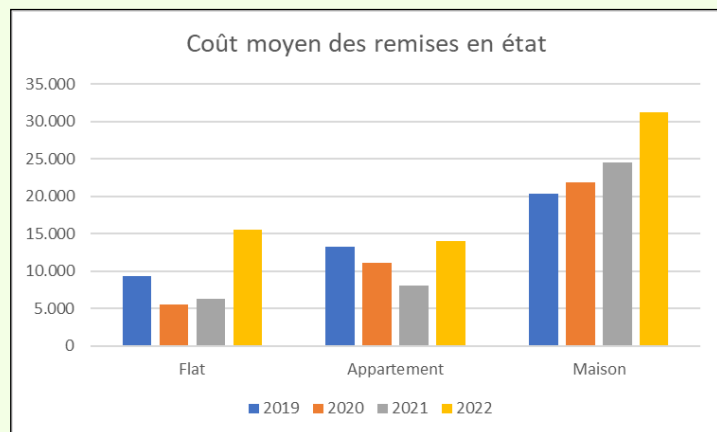
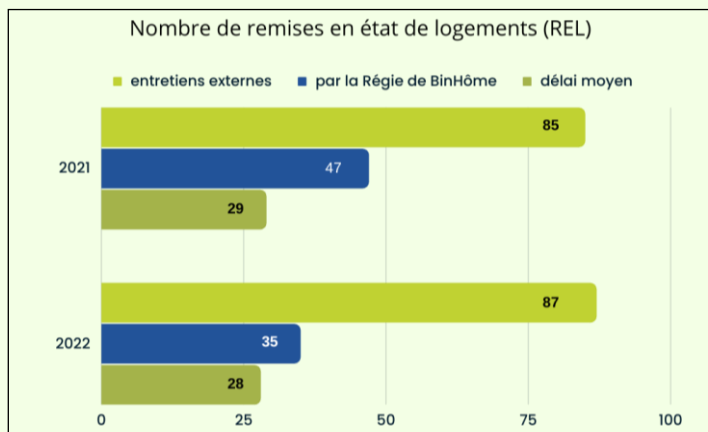
Le Patrimoine locatif :

Le patrimoine de BinHôme est composé de 23% de maisons et 77% d'appartements répartis sur 15 sites, 8 sur Uccle et 7 sur Ixelles.

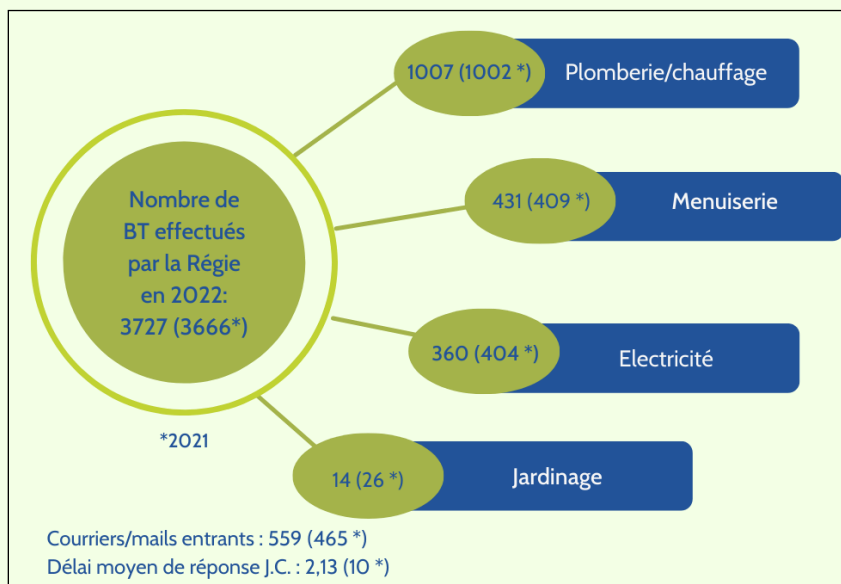
Le patrimoine maisons se situe principalement à Uccle. Le site le plus dense (621 logements) se situe à Boondael et comporte un patrimoine remarquable, actuellement en phase de rénovation lourde pour plus ou moins 50% des logements.

Après rénovation de ce site, BinHôme aura remis aux normes du Code Bruxellois du Logement tout son patrimoine. L'amélioration de l'isolation de l'enveloppe des bâtiments construits dans les décennies 50 à 80 pourra alors continuer.

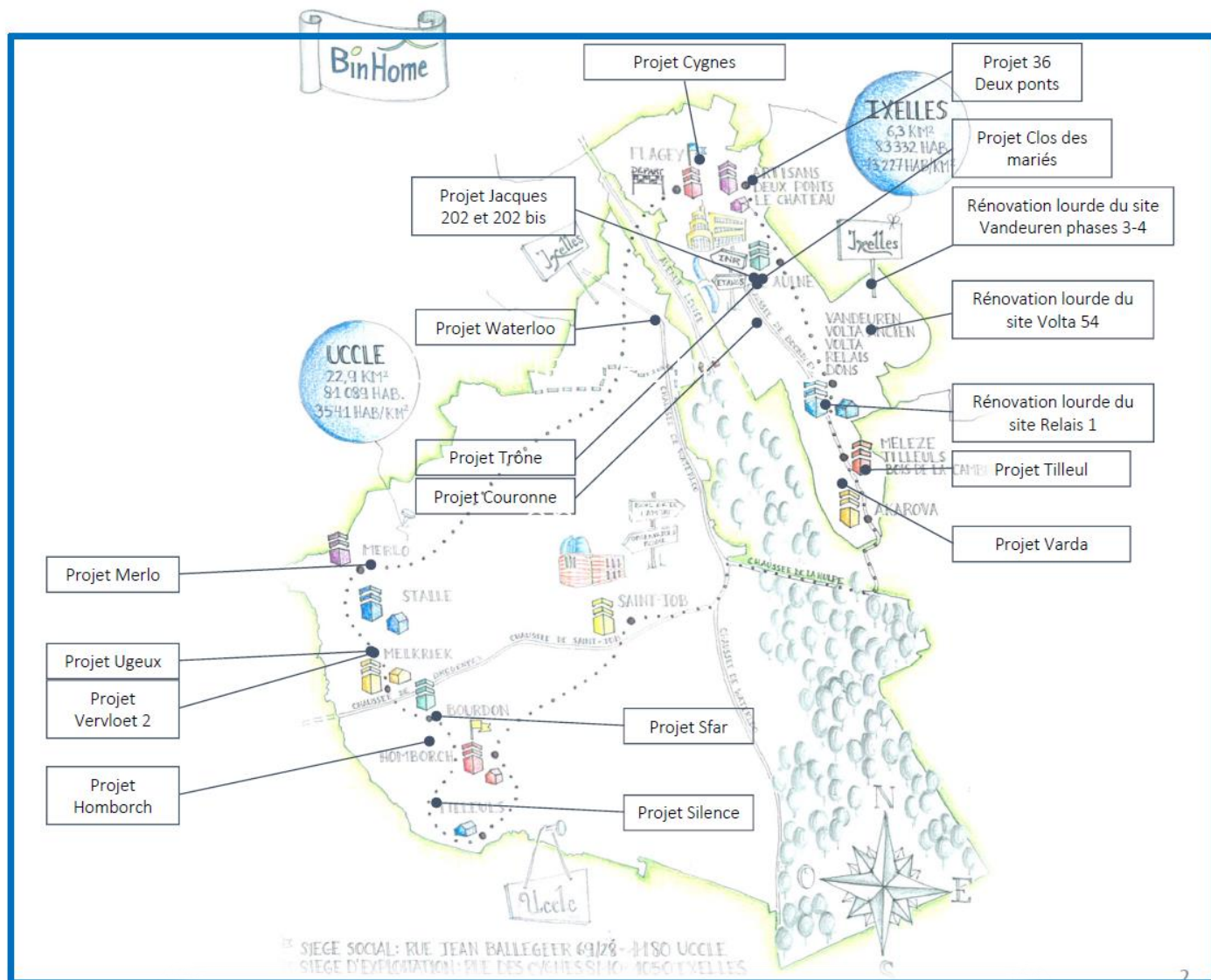
Les prestations effectuées par le Service Entretien et Maintenance en 2022:



Coût moyen des remises en état			
Année	Flat	Appartement	Maison
2019	9.377	13.189	20.340
2020	5.506	11.045	21.802
2021	6.291	8.010	24.469
2022	15.466	13.988	31.231



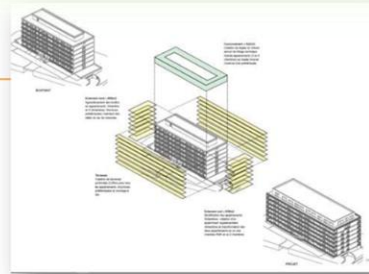
Le service Investissement, ses chantiers et ses projets en cours



VOLTA 54 - Rénovation lourde de 54 logements en 46 logements répartis en maisons unifamiliales et petits immeubles - Réception définitive prévue pour août 2023

CA du 17 janvier 2022 - Ugeux 1-7 - Rénovation lourde de 4 logements et 4 équipements

SILENCE - Construction de 15 logements HPE et aménagement d'un jardin commun - a été mis en location en octobre 2022 et inauguré en février 2023



CA du 21 mars 2022 - **TILLEULS** - Etude de faisabilité et mission complète d'étude et de suivi des travaux - 59 appartements pour un total de 100 chambres en 66 appartements pour un total de 158 chambres.

WATERLOO - Construction de 18 logements au standard passif (14 sociaux et 4 moyens) avec un potager et un équipement Communal



Vandeuren III-IV - Rénovation lourde de 160 logements et 1 équipement en 132 logements et 4 équipements - en chantier



HOMBORCH - Construc
en chantier

BELIRIS-RELAIS - Rénovation lourde de 52 logements en 53 logements et jardin semi-public - en chantier



CLOS DES MARIES - Rénovation lourde de 31 logements - site Usquare- début de chantier prévu pour 2024



Des moyens

Le Département RH et stratégies transversales

Au cours de l'année 2022, BinHôte comptabilisait 44 ouvriers et 52 employés sur Payroll propre à la société.

Entrées et sorties en 2022 :

ENTREES	
Date de contrat	FONCTION
3-01-2022	Assistante sociale individuelle
21-02-2022	Responsable service communication
22-03-2022	Travailleuse sociale axée collectif et communautaire
4-04-2022	Assistante administrative SEM – art 60
01-06-2022	Gestionnaire de projets-architecte
7-11-2022	Attaché RH

SORTIES	
03-05-2022	Directrice du Départements LOCATAIRES
04-05-2022	Référente d'immeuble
12-05-2022	HR Generalist
25-08-2022	Peintre
14-09-2022	Peintre
31-10-2022	Référent d'immeuble
DEPARTS A LA RETRAITE	
15-07-2022	Contremaître / Responsable Plan entretien
31-08-2022	Gestionnaire de projets

Le Département RH et stratégies transversales consolide ses assises.

Ayant repris en charge, en 2021, le service IT, mis en place le service Communication avec l'arrivée de son responsable Communication, agrandi le service RH avec l'arrivée d'une nouvelle Attaché RH, il reprend également la fonction de réceptionniste qui évolue en Responsable du service logistique qui reprend les commandes administratives et le catering pour les différents évènements et réunions.

Le Service des Ressources Humaines :

La première grande étape du travail de 2022 s'est faite via le service des Ressources Humaines et différents intervenants externes afin d'apporter de la clarté sur :

- Les différences entre les fonctions d'expert, de manager, de leader;
- La définition des rôles et les responsabilités de la ligne managériale ;
- L'équilibre dans les relations entre directeurs et responsables des services et clarifier ce qui est du ressort de chacun ;

La seconde sera de développer la posture et les compétences managériales afin de :

- Passer au management par objectifs (septembre 2022) ;
- Mettre en place le Management par les talents (octobre 2022 – janvier 2023) ;
- La rédaction des descriptions de fonctions adaptées et efficaces en tenant compte des évolutions futures en réalisant un travail de planification des objectifs avec les N+1 (1^{er} trimestre 2023) ;
- La gestion du changement de logiciel pour accompagner l'évolution de l'entreprise et de ses travailleurs ;
- La révision du règlement de travail toujours en cours

Le Service Communication :

2022 a vu la mise en place effective du service Communication sous la supervision du Responsable Communication, ce dernier s'est employé, dans un premier temps, à concevoir une stratégie de communication interne et externe reprenant, entre autres, les cibles, les canaux de diffusion ainsi que le diagnostic de communication. Il s'est ensuite appliqué à la traduire concrètement en plan d'actions sur base d'objectifs stratégiques et opérationnels.

Après avoir épinglé six points d'attention prioritaires (déficit d'image, manque de cohérence concernant l'identité visuelle, carences dans la diffusion des informations, absence de sentiment d'appartenance, performances limitées des canaux de communication, peu de visuels professionnels pour soutenir les politiques de communication), défini trois lignes directrices (informer, créer du lien, fédérer) et fixé trois objectifs stratégiques (développer l'image de BinHôme, cultiver et renforcer le sentiment d'appartenance, accroître la promotion des activités de la société), le Responsable Communication a entamé plusieurs actions et projets de communication.

Parmi ceux-ci :

- Redéfinition de l'identité de BinHôme à travers la vision d'entreprise, les missions, les valeurs ainsi que la responsabilité sociétale
- Création d'une charte graphique (identité visuelle de la société) et d'une vingtaine de supports de communication (Template)
- BinHôme Illustré : élaboration d'une ligne éditoriale, conception d'une nouvelle maquette du journal et gestion de trois numéros (été, automne, hiver).
- Site Internet : définition d'une stratégie rédactionnelle web, maintenance et alimentation hebdomadaire des actualités
- LinkedIn : rebranding de la page (refonte de la page et implémentation d'une stratégie social media) et production de contenus textuels et visuels
- Participation à l'élaboration du plan stratégique de l'entreprise: co-rédaction, relecture et mise en page du document

Le Service IT :

A la suite d'un Audit informatique de mai à septembre 2022, un Cahier Spécial des Charges a été lancé afin de désigner un prestataire réseau, la désignation de celui-ci aura lieu en janvier 2023. De cela découleront différentes actions telles que l'aide ponctuelle aux utilisateurs de manière interne, ne passant plus par une société externe, ainsi que la mise en place des différentes recommandations qui ont été mises en évidence par cet audit.

En parallèle, se fera la réfection du local JB69, la mise en route de l'écran à l'atelier afin de créer un canal d'information à distance et l'organisation du nouveau serveur Data.

Dans les mêmes périodes, a eu lieu un Audit concernant la téléphonie, ce qui a engendré une modification de la parlophonie et de la cascade téléphonique ainsi que la mise en place d'une IT Policy.

Le Service IT est également le support au niveau technique du Service Ressources Humaines pour l'installation et la mise en route du logiciel du nouveau secrétariat social SDWorx et de Protime, le gestion des abonnements de transport domicile/travail et l'accueil de nouveaux collaborateurs en leur fournissant tout le matériel nécessaire au travail.

Avec la Direction générale, le service sert de support technique pour le projet de modernisation de la communication pour la gestion des réunions des Conseil d'Administration et Bureau via le logiciel BOS.

Il gère également le domaine « GDPR », en augmentant sa maturité, en organisant des séances de sensibilisation sur le sujet en partant du Conseil d'Administration jusqu'au personnel, tout en passant par la désignation, via un nouveau Cahier des charges, du DPO 2023.

Il met en place avec la direction générale une politique de confidentialité (rédaction en cours), gère la déclaration des caméras en passant par la mise en place d'un fichier avec les données complètes de toutes les caméras situées sur le patrimoine de BinHôme et sa gestion administrative.

Il s'avère être un très bon support au niveau de l'organisation des élections Cocolos, de la mise en place du projet Appinest, il a également pris part à l'Audit de la SLRB, la planification d'un budget IT et est un des supports principaux pour la mise en place du nouvel ERP, il fait le lien entre l'ancien Gils et le nouveau GashnetPlus.

Une gestion financière

Comptes annuels 2022 (voir comptes annuels en annexe) :

L'année 2022 s'est clôturée sur une perte de 395.106,13€. Les charges d'exploitation étant plus élevées que les produits. Ceci s'explique par une hausse de la masse salariale, de l'augmentation des amortissements et de la diminution de la production immobilisée (+- 150.000,00€ en moins par rapport à 2021) bien que l'ARS et d'autres subsides d'exploitation soient en hausse. Il faut aussi y rajouter une provision pour la prime énergie accordée aux locataires habitant un logement dont la Performance Énergétique des Bâtiments est située entre E et G, pour l'année 2022. Cette provision s'élève à 174.840€.

SITUATION ACTIF/PASSIF

Le total du bilan a augmenté en 2022 de 19,9 millions d'euros pour atteindre un montant de 157.182.805,73 €.

Immobilisation Corporelles

En 2022 des investissements ont été consentis pour un montant de +/- 12.360.000 € dont +/-1.600.000 € pour la rénovation de 99 logements (maisons, appartements et châssis), +/- 4.600.000€ pour l'acquisition de Silence, financée 50% à crédit et 50% en subside, +/- 3.700.000€ dans la rénovation de Volta II, +/- 1.950.000 € pour la mise en conformité & certificat RGIE pour divers immeubles, 139.740€ pour le diagnostic amiante, 110.000 € dans les installations de chauffage et 80.000€ pour le matériel informatique et matériel roulant.

Stock

L'état du stock est resté relativement stable par rapport à 2021 et s'élève à 206.205,11€.

Les créances commerciales

Le suivi des créances reste régulier mais on remarque une augmentation par rapport à l'année précédente et ceci principalement dû à plusieurs facteurs :

- Plusieurs loyers sont encore à la VLN en fin d'année,
- Augmentation du coût des dégâts locatifs,
- Augmentation des provisions,
Une analyse détaillée des créances permet de faire le constat suivant :
- Moins de 40 locataires détiennent à eux seuls 50% de la créance globale,
- Environ 256 locataires ont un plan d'apurement,
- Près de 1400 locataires ont un solde inférieur ou égale à 0,
- 15 locataires sont sous administration ou en règlement collectif de dette,
- 5 dossiers sont bloqués car en cours de règlement collectif,
- Environ 550 locataires ont une créance supérieure à 50€.

La réduction de valeur actée pour 2022 est de 769.314€ ce qui représente une augmentation par rapport à 2021 : (2021 : 559.688€ ; 2020 : 868.230€ ; 2019 : 981.808€)

Les autres créances :

Elles sont composées principalement de montants à récupérer de la SLRB :

- Réductions enfants à charge : 682.202,00€,
 - Réductions adultes handicapés : 1.005.342,78€,
 - Subsidés à recevoir Tilleul et Ugeux : 107.966.25€,
 - RFN années antérieures (enfants à charge & adultes handicapés) : 3.259.074,59€.
- Nous n'avons récupéré aucun montant de la SRLB cette année.

Les valeurs disponibles

Ce montant se compose comme suit :

- Allocation Régionale de Solidarité (ARS) : 3.546.690,37 €
- Plus-value sur vente (SLRB) : 324.747,32 €
- Compte courant : 762.102,52 €
- Caisse : 3,60 €
- C/C plus-value s/vente disponible : 324.747,32€

Comptes de régularisation de l'actif

Ces comptes se composent de :

- Charges à reporter (Assurances, eau, énergie, entretien et divers) : 89.094,40 €
- Produits acquis (Subside commune d'Ixelles, prime ACS) : 123.893,34 €

Réserves disponibles

Le transfert de 95% de l'allocation de solidarité n'a pas été effectué car le résultat est négatif.

Provisions pour risques et charges

La provision pour risques et charges a diminué de 14.230€ par rapport à l'année dernière ceci est dû à la masse des travaux d'entretien effectués cette année. De ce fait, l'utilisation de la provision a été supérieure à la dotation.

Subsidés

- Nouveaux subsidés obtenus (Silence, Volta 54 maisons, Chée de Boendael 49 logements ...) : 6.124.408 €
- Amortissement des subsidés 2022 : 1 559 998€ et en 2021 : 1.286.226 €
- Amortissement Impôt différés 2022 : 84 702€ et en 2021 : 69.839€

Dettes à un an au plus

Elles sont composées de :

Dettes envers la SLRB :

- Dettes compte courant SLRB : 9.644.629 €
- Avances SLRB : 3.270.945 €

Dettes envers les fournisseurs :

- Fournisseurs : 4.364.576 €

Le montant élevé est dû aux factures des chantiers de rénovation Vandeuken III et IV restant à payer par emprunts et subsides SLRB.

Dettes sociales et fiscales :

Dettes fiscales s'élèvent à 597.943 € dont :

- TVA envers l'administration : 320.753 €
(il s'agit de la TVA de décembre qui doit être payée le 20 janvier et des factures de GIT de 2022 reçues après la déclaration),
- Précomptes immobiliers : 59.899 €,
- Précomptes professionnels : 217.291 €.

Dettes salariales et sociales :

- ONSS : 255.621 € contre 154.426 € en 2021,
- Provision pécules de vacances : 620.975 € contre 514.363 € en 2021,
- Rémunération : 14.908 €.

Autres dettes :

- Décompte de charges : 400.058 €
- Locataires créditeurs : 282.706 €
- Prime d'énergie liée au certificat PEB : 174.840 €
- Projet cygne : 28.917 €
- PI à rembourser aux locataires : 40.120 €.

Comptes de régularisation du passif se composent comme suit :

Charges à imputer (factures reçues en 2023 et concernant 2022) : 6.849 €
Produits à reporter (loyers antenne GSM) : 16.976 €

SITUATION COMPTES DE RESULTAT

Le loyer réel : le loyer réel perçu par la société est de 69% par rapport au loyer de base.

L'allocation Régionale de Solidarité (ARS) :

Le montant perçu en 2022 s'élève à 3.478.149 € contre 3.331.692 € en 2021 soit une augmentation de 146.457 €.

Les autres produits :

Réduction dettes commerciales :	96.672€
Incitants communs d'Ixelles :	100.000 €
Incitants SLRB :	95.824 €
Prime Actiris :	117.195 €
Réduction PI :	6.859 €

Les subsides en capital perçus :

- SLRB : 1.304.923 €
- Région : 255.075 €

Les services et biens divers

Il s'agit des frais engagés pour l'entretien des immeubles.

Frais à charge de l'entreprise : 1.037.501€ contre 1.021.614 € en 2021

Frais à charge des locataires : 1.378.842 € contre 2.637.422 € en 2021

Les services et biens divers

Il s'agit des frais engagés pour l'entretien des immeubles.

Frais à charge de l'entreprise : 1.037.501€ contre 1.021.614 € en 2021

Frais à charge des locataires : 1.378.842 € contre 2.637.422 € en 2021

Le coût des rémunérations

Ces frais s'élèvent en 2022 à 6.587.355 € contre 5.460.391 €

Soit une augmentation de 1.126.964 € qui se répartissent sur l'engagement de 5 ETP supplémentaires, les biennales, les indexations successives, les frais liés au développement.

Les dotations aux amortissements

Elles s'élèvent à 5.791.712 € en 2022 contre 5.189.157 € en 2021 soit une augmentation de 602.555 € par rapport à l'année dernière.

Les réductions de valeur sur créances commerciales,

Ce montant s'est élevé à 769.314€. Il est supérieur au montant de la reprise 559.688 €, ce qui souligne une aggravation des créances.

Les provisions pour risques et charges,

Les dotations s'élèvent à 1.345.684 € et la reprise de 1.359.914 € soit une diminution de la provision de 14.230 €.

Les autres charges d'exploitation reprennent :

Le précompte immobilier : 1.444.013 € contre 1.392.380 € en 2021

Diverses taxes (communales, régionales.) : 41.213 €

Réduction de valeurs commerciales : 113.707 € contre 198.752 €

Le résultat financier :

il est positif de 518.339€ contre 275.343€ en 2021. Ceci s'explique en grande partie par l'augmentation de l'amortissement des subsides.

Produits d'exploitation non récurrents

Le litige avec Hullbridge étant terminé, les factures non dues ont été reprises soit 504.012,69€

Le prélèvement d'impôt différé s'élève à 84.702€ contre 69.839€ en 2021

Application des dispositions de l'article 3/6 § 1-6 du code des sociétés et associations.

Le Conseil d'Administration constate que les comptes font apparaître une perte reportée sur deux exercices consécutifs. Même si la société revêt la forme d'une société commerciale, son objet et incontestablement à finalité sociale. L'équilibre financier est, bien sûr, un objectif à atteindre mais ne peut pas, dans le cas d'une SISF, être une condition sine qua non au maintien de l'activité. Les activités de la société étant placées sous tutelle de la Société du Logement de la région de Bruxelles-Capitale, leur poursuite n'est actuellement pas compromise. En conclusion, le Conseil d'Administration juge approprié l'usage de règles d'évaluation décidées dans une perspective de continuité d'exploitation.

Litiges

Les provisions constituées dans le cadre des litiges qui opposent BinHôte à l'entreprise qui a construit 34 logements sur le quartier Melkriek et celle qui a rénové l'enveloppe d'un de nos immeubles sont liquidées, les litiges sont clôturés.

Risques et incertitudes

Conformément à l'article 96 paragraphe 1 du code des sociétés, aucun risque et/ou incertitude n'est à signaler, hormis les éléments suivants :

- Paupérisation de la population pouvant entraîner à terme des problèmes financiers et sociaux.
- Le financement relatif à l'entretien d'un patrimoine vieillissant se faisant sur base de la trésorerie propre de l'entreprise nécessite un suivi attentif.

Evènements postérieurs à la clôture

Il n'y a aucun évènement postérieur à la clôture de nature à influencer les résultats de l'exercice 2022.

Petit lexique usuel

- * **Omicron** : Variant Omicron du Coronavirus
- * **ERP** : Un système ERP (Enterprise Resource Planning) est un type de logiciel que les entreprises utilisent pour gérer leurs activités quotidiennes telles que la comptabilité, les achats, les dossiers des locataires.
- * **Key-user** : C'est une personne qui est formée ou qui sera formée et pourra aider les autres utilisateurs. Généralement c'est une personne dans un service qui connaît bien sa partie métier et à qui on va apprendre à se servir de SAP pour sa partie métier ou qui connaît déjà bien la partie SAP de son métier.
- * **Backup** : Un poste de deuxième niveau (prévu en cas de besoin pour remplacer un responsable par exemple).
- * **SEPPT** : Un Service externe de prévention et de protection au travail (SEPP) aide votre entreprise à garantir et à améliorer la santé, la sécurité et le bien-être de vos travailleurs.
- * **SIPPT** : Service interne pour la prévention et la protection au travail.
- * **CPPT** : Le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT) est un organe de concertation en charge de la sécurité et de la santé des travailleurs ainsi que du contrôle de la politique de bien-être dans l'entreprise. Le CPPT est impliqué dans le plan de prévention global et dans le plan d'action annuel.
- * **Kelio** : Assure un suivi fiable et précis des temps de présence, des absences ou encore des activités de vos salariés.
- * **Prottime** : Le spécialiste des solutions de gestion du temps de travail et du personnel lié directement à SDWorx.
- * **Energy4Commons** : Energy4commons conçoit, développe et met en œuvre des programmes d'électrification rurale et urbaine hors réseau utilisant les énergies renouvelables. Nous apportons notre expertise technique et notre savoir-faire pour soutenir les développeurs, les institutions, les consultants et les opérateurs à tous les stades de l'électricité.
- * **Co-create** : L'Action Co-Creation est une initiative d'Innoviris et accompagne tous les projets de co-création.
- * **Innoviris** : Innoviris est l'organisme public qui finance et soutient la recherche et l'innovation en Région de Bruxelles-Capitale.
- * **Paupérisation** : Abaissement du niveau de vie ; appauvrissement d'une classe sociale.
- * **Payroll** : Le payroll signifie en français "gestion des salaires"
- * **BOS** : L'application BOS (BO Secrétariat) permet une gestion électronique optimale du secrétariat de toute réunion ou assemblée (gouvernement, conseil communal, ...)
- * **GDPR** : Le Règlement Général sur la Protection des Données (GDPR) est un ensemble de règles visant à mieux protéger les données personnelles des citoyens européens. A partir du 25 mai 2018, les entreprises qui recueillent des renseignements personnels doivent se conformer aux nouvelles règles du GDPR.
- * **DPO** : Le RGPD prévoit un nouvel intervenant : le délégué à la protection des données, également appelé Data Protection Officer (DPO).



BinHome

