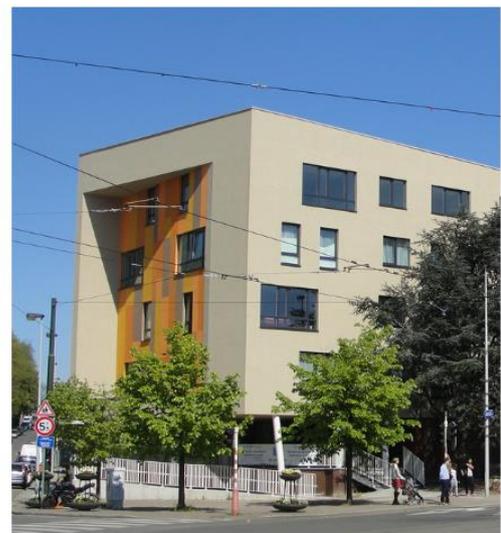




Rapport de Gestion 2021

Assemblée générale jeudi 9 juin 2022

BinHôme SCRL
Rue Emile Claus , 63
1180 Bruxelles
02/486-69-00
info@binhome.brussels
binhome.brussels.com





Sommaire

Rapport de gestion 2022 - exercice 2021

UCCLE
22,9 KM²
81 089 HAB.
3541 HAB/KM²

2

EN 2021 BINHÔME C'EST ...

5

AU SERVICE DES LOCATAIRES

- SERVICE SOCIAL
- SERVICE LOCATIF
- SERVICE PROXIMITÉ

16

DES MOYENS

1

CADRE LÉGAL

3

LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

12

DES LOGEMENTS

- PATRIMOINE LOCATIF
- ENTRETIEN ET MAINTENANCE
- LES CHANTIERS DE RÉNOVATION ET DE DÉVELOPPEMENT
- LES PROJETS

19

UNE GESTION FINANCIÈRE

- BILAN ET COMPTE DE RÉSULTAT
- LITIGES
- RISQUES ET INCERTITUDES
- ÉVÈNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

JYELLES
6,3 KM²
10 332 HAB.
1 627 HAB/KM²

Jyelles

VANDEUREN
VOLTA ANCIEN
VOLTA
RELAIS
DONS

MELEZE
TILLEULS
BOIS DE LA CAMP

AKAROVA

BOIS DE LA
CAMBRA
OBSERVATOIRE
BOISAL

MELKRIEK
CHAUSSEE DE
DROGHEZ

HOMBO

TILLEULS

Uccle



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 tutelle de la SLRB, elle a signé un contrat de gestion, ce dernier 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** ;

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

- Le code des sociétés ;
- 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 ;



En 2021, BinHôme c'est ...

CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

15 réunions - 1 en présentiel et 14 en visio-conférence

Nora BEDNARSKI
Administratrice
jusqu'en novembre
2021



Francis COCHEZ
Administrateur

Bruno NYS
Administrateur

Michel COHEN
Administrateur

Diane CULER
Administratrice

Anais CAMUS
Administratrice

Simon COLLIGNON
Président

Bernard RICHELLE
Vice-Président

Anne DELVAUX
Administratrice

Marie FRENAY
Administratrice

Abdeslam TAY à
partir de novembre
2021

Alexandra
PHILIPPE
Observatrice

Emmanuel DE BOCK
Observateur

et 1 Délégué social

Patrick
N'SIALA KIESE
Délégué social
jusqu'en juillet
2021

Depuis juillet
2021 intérim de
Reinhilde
VANHERP
Déléguée sociale

Depuis mars
2022 Julien
COLLARD
Délégué social

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

Simon COLLIGNON
Président

Bernard RICHELLE
Vice-Président



1 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

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

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

à partir de septembre 2021 - **Sevinc CALIK** - Directrice des Ressources Humaines

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

Joao MOREIRA - Responsable du Service Entretien et Maintenance (1/02/2021)

Céline SABATH - Responsable du Service Investissement (1/02/2021)

Mohamed EL BOUZIDI - Responsable du Service Proximité

Isabelle GELAS - Responsable du Service Locatif (14/06/2021)

Khouraïchi TIAM - Responsable du Service Social (01/08/2021)

Thibaut VAN DER NOOT - Responsable Communication (Début 2022)

est invitée l'Assistante de Direction

Les faits marquants de l'exercice

Après 2020, l'année promettait un retour progressif à la normale, c'était sans compter les divers variants de la pandémie qui nous font voyager entre confinement et déconfinement.

Sur le terrain, le meilleur s'installe, nous nous soutenons et gardons le lien si précieux entre nous autant qu'avec les locataires. Les réunions quotidiennes s'alternent entre présentiel et distanciel, les Conseils d'Administration et l'Assemblée Générale annuelle se font entièrement en distanciel. Une nouvelle organisation et le télétravail se mettent en place pour faire partie intégrante de notre quotidien.

La technologie devient un besoin, nous prenons conscience de la nécessité de la développer et la faire nôtre, c'est devenu un besoin majeur de l'entreprise qui nous amène à réfléchir à notre avenir et aux améliorations que nous pourrions apporter. L'ERP, notre logiciel informatique, cœur principal de tous les Départements montre des faiblesses et nous amène à programmer le choix d'un nouvel outil plus performant et plus adapté. Après décision prise en mars, le cahier des charges est présenté au Conseil d'Administration en juin et publié en octobre puis en décembre 2021.

2022 a déterminé le choix de celui-ci par la désignation de la société Gashnet.plus, L'option de ce choix a été dictée par une envie d'alléger, d'améliorer et de fluidifier la gestion administrative dans et entre les différents Services dans le but de professionnaliser et de perfectionner le travail afin de gagner du temps et en faire bénéficier les locataires et futurs locataires.

La continuité des recommandations de l'Audit de 2018 en matière d'organigramme avec la création de nouveaux postes tels que le Responsable du Service Investissement, le Responsable RH évoluant en celui de Directeur RH ou celui de Responsable du Service Locatif et les différents départs, nous ont amené à des recrutements en interne ou en externe, les postes de Responsables du Service Social et Entretien et Maintenance ont contribué à donner une nouvelle dynamique du management.

Nous avons également procédé aux remplacements du responsable énergie, de l'assistant social axé collectif et communautaire, ajouté une assistante sociale individuelle pour renforcer ce pôle. Nous avons aussi un contremaître supplémentaire, le remplacement du responsable plan d'entretien (en retraite fin mai 2022) et le remplacement de 4 ouvriers polyvalents. Nous avons dû licencier deux ouvriers. Dans le cadre d'un projet Co-Create subsidié par Innoviris, un assistant technico-administratif a été engagé pour 18 mois.

2021 suit une dynamique de mouvement, tant au niveau du personnel que de la façon de travailler, tout est repensé pour une amélioration durable.

Les faits marquants de l'exercice

A la suite des élections sociales, le CPPT a pris place au sein de BinHôme, dans l'attente de l'engagement du Conseiller en Prévention interne c'est le Conseiller en prévention externe de Securex qui prend en charge ce travail afin de continuer l'implémentation dudit CPPT et de pouvoir suivre et répondre à la réglementation demandée.

Pour les chantiers, la pandémie a également son impact. Mais malgré des retards dus aux conditions sanitaires ou de pénurie de matériaux, fin 2021 BinHôme comptabilise :

- 1 chantier terminé et inauguré en octobre 2021, Volta III
- La réception provisoire de 30 logements de Volta 54 ;
- 18 chantiers et projets en cours (Volta 54, Silence, Relais 1, Vandeuven III et IV, désamiantage, modernisation de chaufferies, électricité, protection incendie...)
- 6 projets en cours d'étude (SFAR, Varda, Couronne, Jacques 202, Tilleuls et Merlo)

BinHôme prévoit l'arrivée de plus de 800 logements dans les 10 années à venir.

De très beaux projets ou réalisations tenant compte de l'environnement, améliorant l'efficacité énergétique par l'usage de l'économie circulaire ou la création de logements HPE qui donneront l'occasion à des associations telles que les Voisins d'énergie de mesurer et de transmettre avec l'aide de BinHôme, les bons gestes à faire aux locataires et ainsi permettre à chacun d'amener sa pierre à l'édifice en matière d'énergie.

Appinest, application de la SLRB pour les locataires, permet un meilleur dialogue avec les SISF. Cette application est introduite et expliquée, elle entrera en application en mars 2022.

Le site internet est créé et le « FiL », journal de la société pour les locataires devient « BinHôme Illustré ». 2021 fut finalement une année très constructive, chargée, fructueuse dans divers domaines avec une ouverture sur les perspectives d'avenir.

Au service des locataires

1- Le Service Social (SerSoc)

composé d'un Responsable de Service, de trois assistants sociaux attachés au Payroll BinHôme et de trois assistants sociaux détachés de la SASLS (Service d'Accompagnement Social aux Locataires Sociaux)

Le Service Social, nommé également SerSoc en interne, a connu de nombreuses modifications et une sérieuse évolution au cours de l'année 2021.

A la suite du départ de la Responsable du Service fin de l'année 2020, un recrutement en interne et en externe a été lancé. Celui-ci, après passage d'un test écrit, oral et d'un assessment, a permis à un des assistants sociaux déjà engagé au sein de la société depuis 2011 de prendre en charge cette responsabilité.

En avril 2021, ce fut l'arrivée du remplaçant de l'assistant social axé collectif et communautaire parti lui aussi en 2020.

Une des premières étapes de 2021 fut de renforcer l'équipe déjà en place. Ce renforcement se termine en 2022 avec l'arrivée d'une AS, venue renforcer le pôle des assistants sociaux individuels et une travailleuse sociale venue renforcer celui des assistants sociaux collectifs et communautaires en remplacement de l'assistant social devenu Responsable.

Fort de sa nouvelle équipe, le SerSoc a entamé la seconde étape consistant à définir un plan de développement qui a pour objectif de faire du SerSoc un Service stratégique incontournable avec un budget de fonctionnement propre à la hauteur de ses objectifs et avec comme ambition de devenir une force vive de la société apportant propositions et solutions.

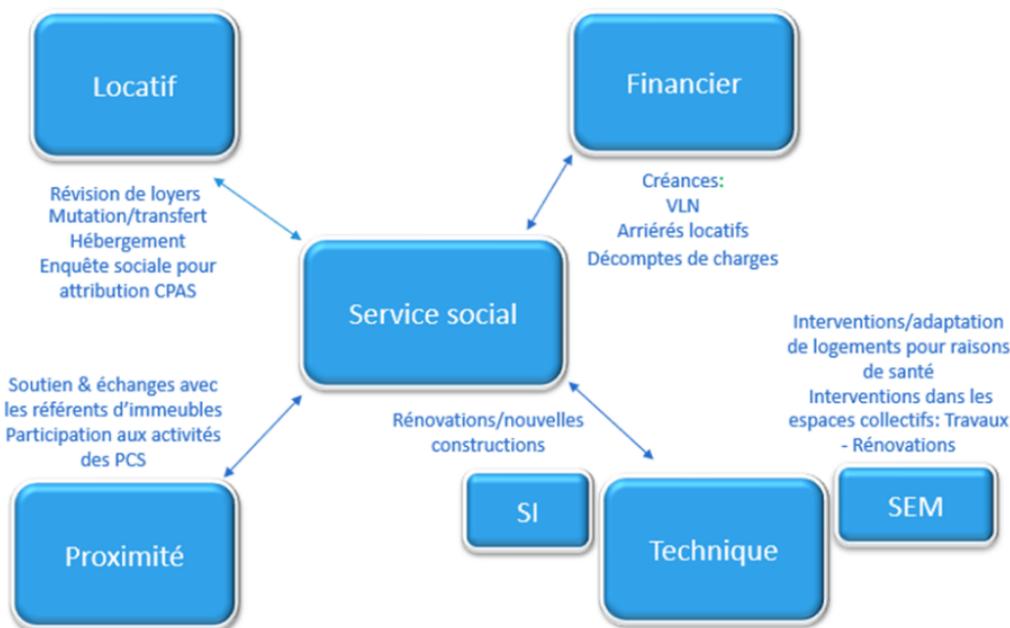
Ce plan repose sur 4 points :

- Un management participatif « taillé sur mesure » pour le SerSoc, il est le résultat de plusieurs préoccupations : un besoin de stabilité pour tous les travailleurs dans le but de retrouver du sens à l'exercice de leur travail en réinstaurant un climat de confiance et une dynamique dans la motivation et l'engagement en poursuivant et atteignant des objectifs communs dans la structure du SerSoc, ce management s'appuie sur la force de l'intelligence collective ;
- Une collaboration interconnectée qui permettra de démontrer l'interdépendance entre tous les services au sein de BinHôme, une vision solidaire, altruiste et efficace de la collaboration ;
- Un travail en réseau ;
- Le développement des partenariats, ces deux derniers points sont rendus nécessaires par la combinaison de la limite du mandat du SerSoc, des demandes et sollicitations en provenance de tous bords, l'ensemble nécessite une prise en charge multidisciplinaire, rationnelle et ciblée.

La remise en ordre et la cohésion du cadre de travail pour l'ensemble du SerSoc a été la priorité absolue de cette année 2021, cela consiste en une stabilisation afin de décupler son efficacité. Depuis fin 2021, le SerSoc s'évertue à montrer sa dimension stratégique en tant que partenaire incontournable pour les autres services.

Au service des locataires

Ce schéma démontre la centralité du SerSoc au sein de BinHôme

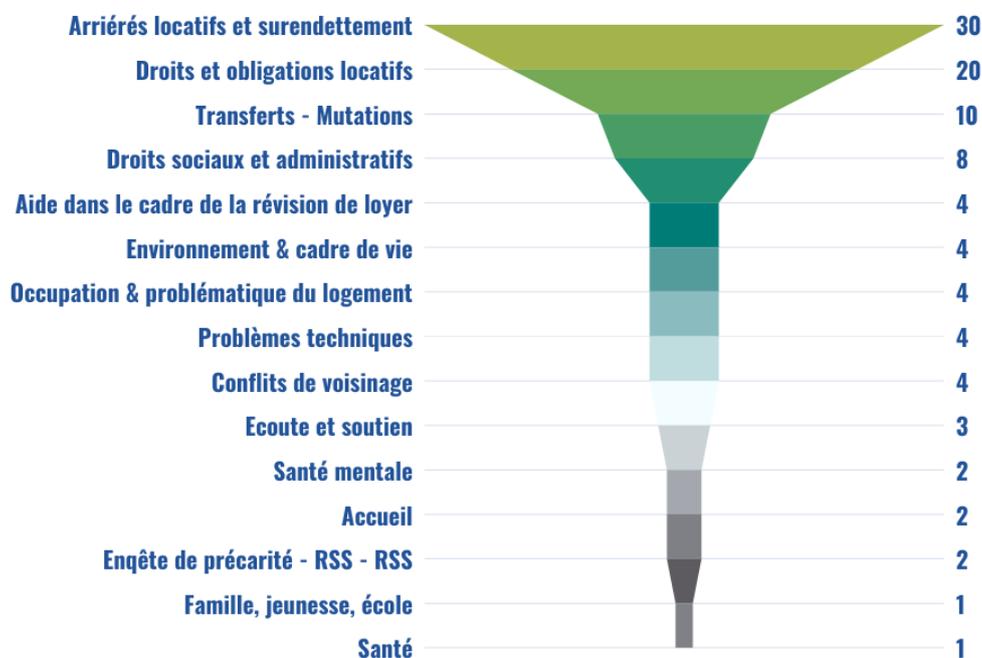


Centré sur les besoins, demandes et intérêts de la personne, le travail social et individuel a pour finalité l'émancipation sociale des locataires avec un double objectif : les rendre autonomes et les aider à être en mesure d'assumer leurs responsabilités. Ce travail se fait par une approche globale des problématiques rencontrées par les locataires en les identifiant et en aidant la personne à trouver des solutions, cela suppose une collaboration constante avec les services internes et externes de BinHôme.

La particularité de ce service est de traiter les problématiques de manière individuelle ou collective.

Pour l'année 2021, sur l'ensemble des aides fournies, viennent en tête les problèmes d'arriérés locatifs et de surendettement, les droits et obligations locatifs, les droits sociaux et administratifs, qui ne se sont pas améliorés avec la pandémie et l'usage massif du numérique, ces sujets amènent un travail considérable, impossibles à traiter en télétravail. Ainsi le défi majeur pour des travailleurs dont le métier est d'aller sur le terrain, consistait dans le fait d'adapter leur travail et ses pratiques, les assistants sociaux ont fait preuve d'imagination et de créativité afin de relever le défi.

L'accompagnement social individuel en pourcentage



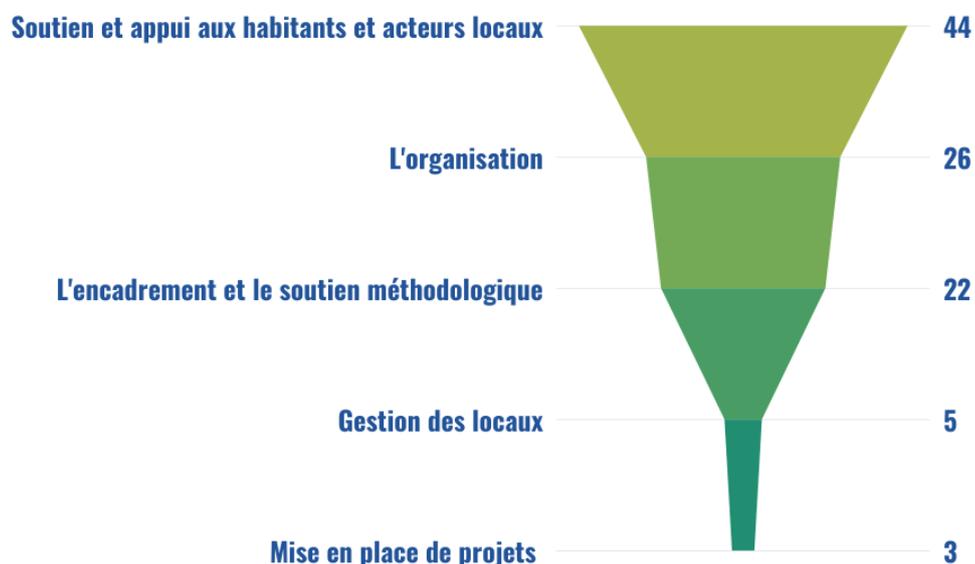
Au service des locataires

Le travail social collectif est centré sur les besoins, demandes et intérêts communs de groupes de personnes que ce soient des PCS, associations ou groupes de personnes, le travailleur social fixe le cadre de chaque projet collectif, accompagne les auteurs dans leurs projets en leur offrant un encadrement méthodologique pour la gestion des locaux et des espaces collectifs, une mutualisation des ressources entre acteurs de terrain ainsi qu'une coordination, une transmission en assurant le suivi des demandes.

Les sites Akarova, Artisans, Aulne, Boondael, Homborch, Melkriek et Merlo sont inscrits dans des réseaux de partenariats qui entrent dans le cadre du travail collectif.

Pour l'année 2021, la partie la plus importante du travail collectif se porte sur le soutien et l'appui aux projets d'habitants et d'acteurs locaux, l'organisation, l'encadrement et le soutien méthodologique. BinHôme a fait le choix de soutenir essentiellement les projets type festifs et conviviaux pour répondre aux besoins des locataires de renouer un lien social et de retrouver une convivialité malmenée par la crise sanitaire.

L'accompagnement social collectif en pourcentage



L'accompagnement social communautaire, mis en place essentiellement par l'asbl Dynaco au travers des PCS Melkriek, Merlo, Homborch et Akarova, les mesures sanitaires évoluant ou régressant constamment, les PCS ont dû se réorganiser sans cesse, ils ont constaté une augmentation des problématiques individuelles, d'isolement, d'incivilité et d'agressivité dues au confinement et à ses mesures changeantes.

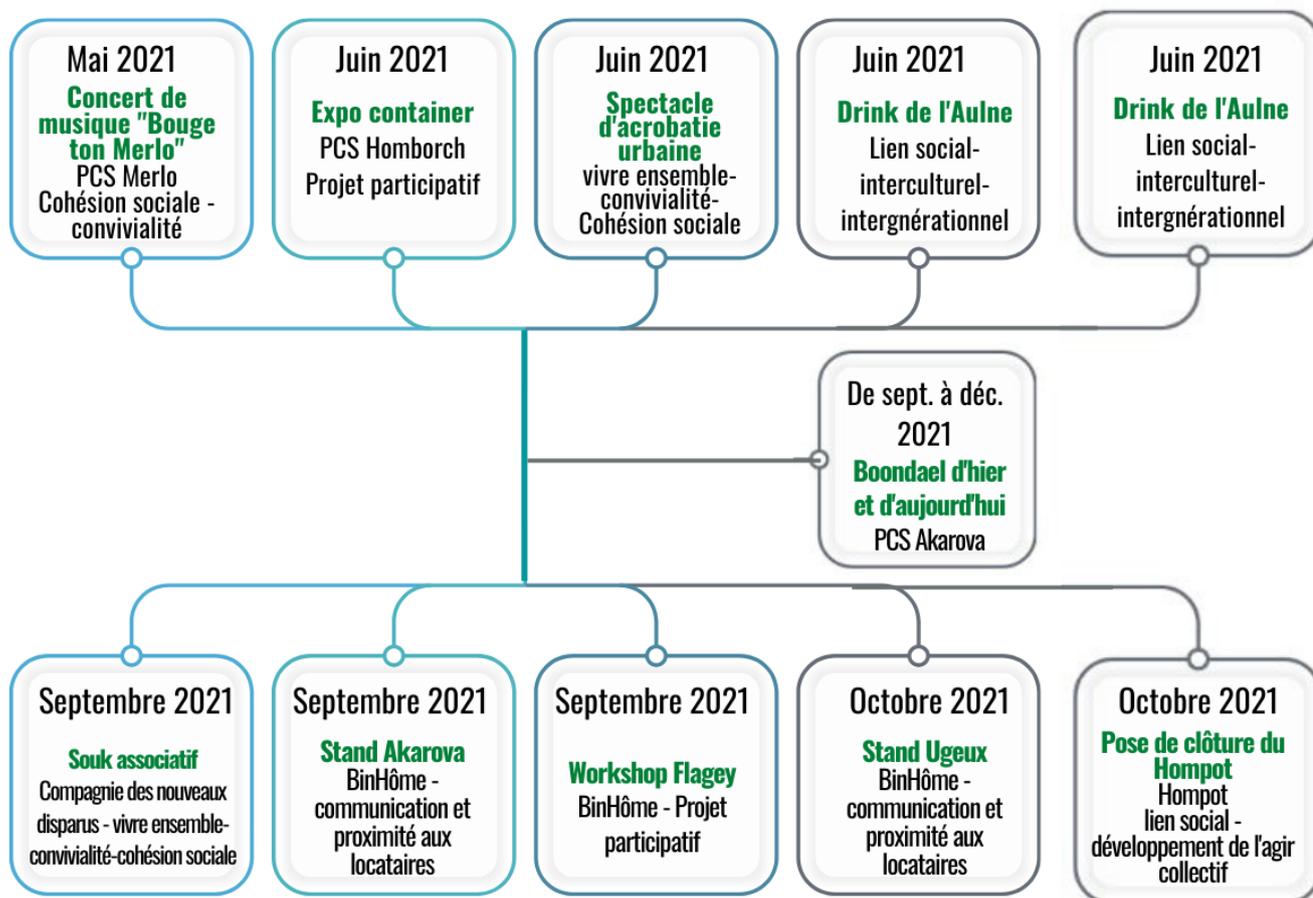
Les PCS ont constaté une accélération de la numérisation de la plupart des procédures administratives, les locataires déjà fragilisés par un contexte économique défavorable ont été impactés négativement par cette numérisation, cela a surtout impacté les jeunes par un manque d'accès au matériel, le retour en présentiel à l'école ne s'est fait qu'en mai 2021.

L'absence de possibilité de mener un projet collaboratif a accentué le repli sur soi et l'isolement et a créé un besoin grandissant d'être ensemble et de renouer des liens sociaux.

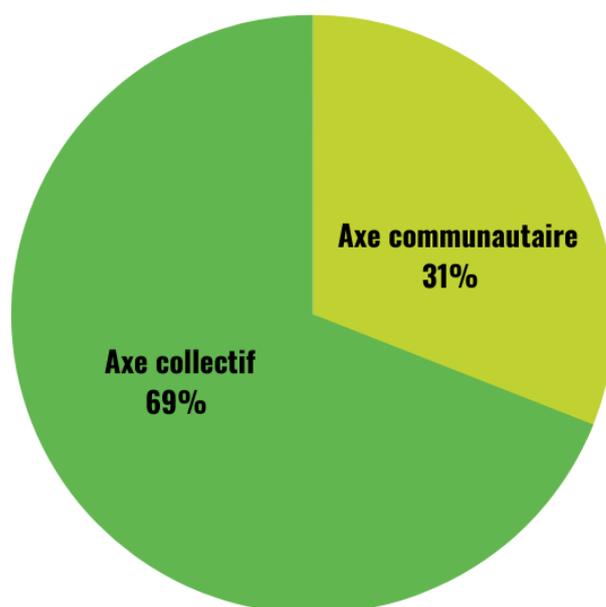
L'implication du SerSoc consiste à participer au Comité de Suivi Local (CSL), au Plan d'Action (PA), au Rapport d'Activité et d'Autoévaluation (RAAE) et à la concertation des acteurs locaux, il fournit des éléments pertinents pour le Diagnostic Local (DL), il est un soutien financier, technique et logistique ainsi qu'un soutien aux collectifs d'habitants en place et à venir.

Au service des locataires

Année 2021



Les axes collectifs et communautaires en pourcentage



Au service des locataires

4- Le Service Locatif (SerLoc)

Au 31/12/2021, BinHôme comptabilise 4.530 demandes de logement comme société de référence, tous types de logements confondus. Ce qui place à nouveau BinHôme comme troisième SISP de la Région en termes de volume de demandes d'inscription comme société de référence.

Les mutations et transferts représentent 43,75% des attributions, les attributions de la liste 43,13% et le reste des attributions représentent les dérogations de tous types. Au niveau du plan de mutation, à la suite de l'engagement d'un Responsable du service locatif en juin 2021, il sera entièrement revu pour le début 2022, ce qui est chose faite, le gros morceau étant les mutations forcées.

Le cadastre de l'occupation des logements révèle qu'une meilleure adéquation en terme d'occupation des logements reste un des buts à atteindre.

Les occupations précaires des bâtiments Vandeuren et Relais ont pris fin avec l'entame des travaux de rénovations lourdes, seuls les baux précaires de Général Jacques 202 subsistent.

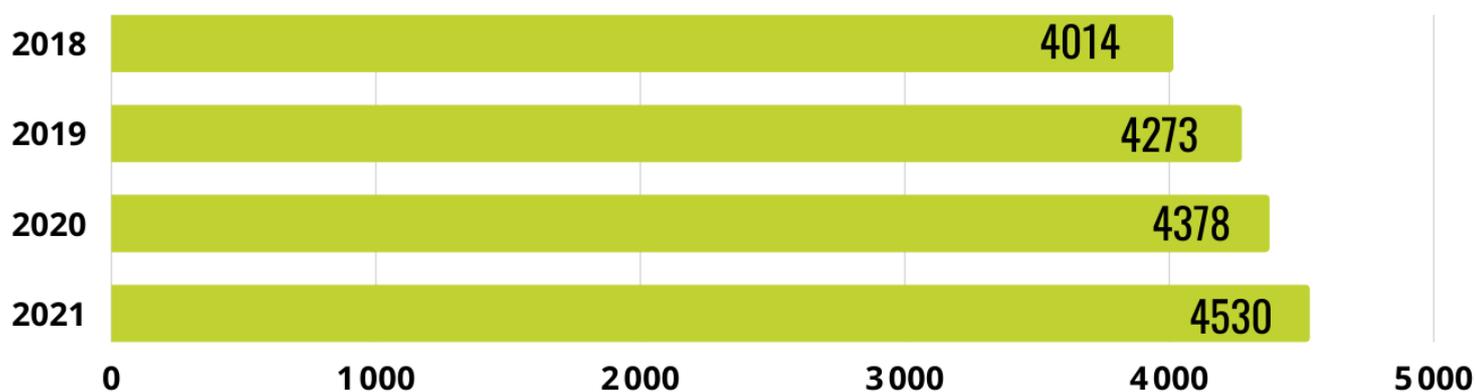
Contrairement à 2020, les permanences physiques ont été maintenues malgré le Covid, l'accueil physique restant un atout principal pour assurer un contact. Le site internet est actif.

Vacances locatives et nombre d'attributions

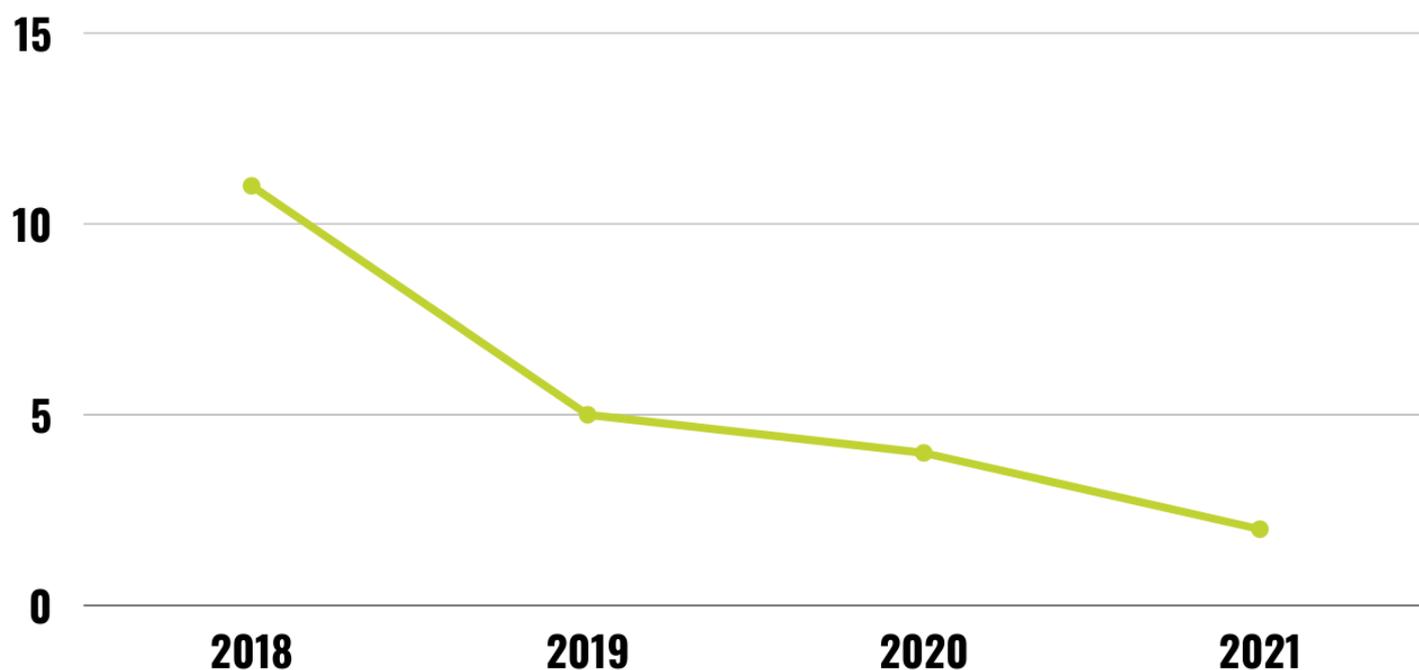
	Total 2018	Total 2019	Total 2020	Total 2021
<u>Vacances locatives</u>				
Nbre de logements occupés	2123	2167	2119	2128
Nbre de logements inoccupés	148	84	77	82
<i>VL1 Prêts à la location</i>			18	25
<i>VL2 Remises en état</i>			59	57
Nbre de logements inoccupables	209	290	345	253
Nbre d'occupations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

Au service des locataires

Dossiers candidats locataires



Nombre de plaintes



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.

Le service Entretien et Maintenance a effectué les prestations suivantes au cours de l'année 2021 :

A propos des remises en état :

§ Nombre de remises en état de logements par des entreprises extérieures (fin de chantier) : **85**

§ Nombre de remises en état de logements par la Régie technique de BinHôme (fin de chantier) : **47**

§ Délai moyen en jours calendrier de remise en état: **29 jours**

Coût moyen de remise en état :

- Studio / Flat : **6.291€**
- Appartement : **8.010€**
- Maison : **24.469€**

A propos des demandes d'interventions des locataires :

§ Demandes d'intervention relatives au service de garde Oktopus : **297**

§ Demandes d'intervention de chauffage : **58**

§ Demandes d'intervention électricité-plomberie-divers : **203**

§ Demandes d'intervention débouchage : **36**

A propos des bons de travail :

§ Nombre de bons de travail (BT) par la régie technique de BinHôme : **3666**

§ Nombre de bons de travail (BT) par une entreprise externe : **1567**

§ Nombre de bons de travail (BT) en dépannage plomberie/chauffage : **1002**

§ Nombre de bons de travail (BT) en dépannage menuiserie : **409**

§ Nombre de bons de travail (BT) en dépannage électricité : **404**

§ Nombre de bons de travail (BT) en jardinage : **26**

Des Logements

LES CHANTIERS DE RENOVATION

Le Service Investissement gère actuellement 30 dossiers techniques financés et en cours dont 5 relevant du Plan Logement, Alliance Habitat ou Beliris.

Un projet particulier, alliant la Commune d'Ixelles, BinHôme et la Région, financé dans le cadre des projets de Zone de Réhabilitation Urbaine est développé.

Le projet Cygnes allie habitat, relations intergénérationnelles et réhabilitation urbaine.

Le nombre de dossiers techniques financés gérés en interne est de 23, le nombre de dossiers techniques en tant qu'auteur de projets est de 5.

Le nombre de dossiers techniques en justice et qui demandent une négociation est de 3.

Les travaux suivants ont été réceptionnés :

Sur le site du Homborch 63 toitures ont été remplacées et isolées

Sur Aulne, Cambre et Relais la sécurisation est terminée

Sur Château, l'eau chaude sanitaire a été remplacée

Le projet Volta III (construction de 24 logements) est terminé.



Des Logements

LES CHANTIERS ET PROJETS DE 2021



**CA du 18 janvier
2021**
Rue des Deux-
Ponts 36 - 1
maison
individuelle



**CA du 8 février
2021**
Rénovation de
l'enveloppe du
Merlo - espaces
complémentaires
pour PCS -
Bibliothèque -
Atelier vélo



**CA du 8 février
2021**
Vandeuren III-IV
Rénovation
lourde de 160
logements et 1
équipement en
132 logements et
4 équipements



**CA du 15 mars
2021**
Jacques 202
Rénovation
lourde de 61
logements



**CA du 15 mars
2021**
Clos des Mariés
Rénovation
lourde en vue de
créé 31
logements

Des Logements

LES CHANTIERS ET PROJETS DE 2021

**CA du 17 mai
2021
Modernisation
des chaufferies
divers sites
BinHôme**



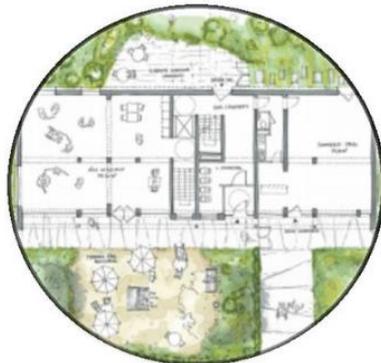
**CA du 19 avril
2021
Désamiantage
divers sites
BinHôme**



**CA du 12 juillet
2021
Cygnes
Rénovation des
anciens bureaux en
logements
intergénérationnels
et Kindercafé**



**CA du 22 novembre
2021
Ugeux 1-7
Rénovation lourde
de 4 logements et 4
équipements**



**CA du 13
décembre 2021
Trône 152-154
Rénovation
lourde de 15
logements**



Des Moyens

BinHôme au quotidien

Lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du jeudi 10 juin 2021, Monsieur Simon COLLIGNON devenait Président et Monsieur Bernard RICHELLE Vice-Président.

Au cours de l'année 2021, le Conseil d'Administration s'est réuni à 15 reprises, la première séance eut lieu en présentiel et les 14 autres en distanciel par visio-conférence.

Le 17 novembre 2021, le Conseil Communal d'Ixelles prenait acte de la démission de Madame Nora BEDNARSKI, administratrice, à cela s'ensuivit la proposition, lors de la séance du Conseil le 16 décembre 2021, de la candidature de Monsieur Abdeslam TAY comme Administrateur, celle-ci sera actée lors de la prochaine Assemblée Générale Ordinaire en juin 2022.

Le 20 décembre 2021, Monsieur Abdeslam TAY, assistait en qualité d'Administrateur au Conseil d'Administration de BinHôme.

Le Bureau s'est réuni à 26 reprises, avec un maximum en réunions à distance.

Le Comité de direction s'est réuni à 26 reprises et un coaching de celui-ci a été mis en place le 6 décembre 2021.

Les réunions STAFF ont repris et se sont tenues à 9 reprises. De 8 membres, le groupe du STAFF est passé à 14 avec la nomination ou le remplacement de nouveaux responsables de services.

Le télétravail continue à faire partie de notre quotidien, il devient incontournable et deviendra structurel au sein de l'entreprise en 2022, les mesures de distanciation, la gestion quotidienne des présences au bureau restent d'actualité en 2021. Des services comme celui de la Proximité ou Entretien et Maintenance, sont des postes qui ne peuvent faire du télétravail, ils sont les premiers liens avec les locataires, ils continuent l'assainissement des communs, les rénovations et les chantiers tant bien que mal, les matériaux de base devenant difficiles à trouver.

Le CPPT, Comité pour la protection et le bien-être au travail, a démarré en décembre 2020 et a pris sa place au sein de l'entreprise. Il est prévu une réunion mensuelle le dernier mercredi du mois.

L'AGO du jeudi 10 juin 2021 s'est tenue pour la deuxième fois en distanciel, elle s'est tenue sans problème et a permis l'élection de nouveaux réviseurs pour une durée de 3 ans. Les votes ont été récoltés par courrier, comptabilisés et présentés en visio-conférence.

Au cours de cette année 2021, une des décisions principales prise fut le changement d'ERP, outil de travail de BinHôme. décision prise afin de moderniser et professionnaliser le travail au quotidien.

Les recommandations de l'audit de 2018 continuent leur cours, le quotidien amène une série de changements tant sur le plan humain que technique.

Pour cette année, nous avons célébré un seul départ à la retraite au sein des ouvriers de la Régie.

Une recherche, une mouvance, une réorganisation qui emmène BinHôme dans une nouvelle optique de travail décidée lors de l'audit de 2018, et répondant aux besoins des Départements. La société évolue humainement et techniquement dans le contexte très particulier de rechute de pandémie.

Des Moyens

Entrées et sorties en 2021

Cette année a mis en place une réelle mouvance de postes et de personnes, en voici un tableau non exhaustif qui reprend les changements les plus marquants :

ENTREES		
Poste de travail	Services	Date
Ouvrier polyvalent	SEM - Régie	01-01-21
Responsable	SEM	01-02-21
Employé administratif	SL	01-02-21
Assistante RH	RH	08-03-21
Employée administrative	SL	01-04-21
Travailleur social	SerSoc	01-04-21
Référent Château	SP	06-04-21
Responsable Energie	SEM	26-04-21
Responsable	SL	14-06-21
Responsable	SerSoc	01-08-21
Directrice	RH et stratégies transversales	01-09-21
Ouvrier polyvalent	SEM - Régie	20-09-21
Ouvrier polyvalent	SEM - Régie	20-09-21
Ouvrier polyvalent	SEM - Régie	20-09-21
Ouvrier polyvalent	SEM - Régie	20-09-21
Peintre	SEM - Régie	11-10-21
Contremaître	SEM	06-12-21
Responsable plan d'entretien	SEM	06-12-21
42 contrats étudiants	SEM - Régie, SL, SerSoc, SP	06/07/08/09

SORTIES		
Poste de travail	Services	Date
Electricien	SEM - Régie	31-08-21
Electricien	SEM - Régie	31-08-21

Des Moyens

Le Département RH se crée, s'agrandit. Le plan stratégique RH est présenté au Conseil d'Administration le 29 novembre 2021.

SERVICE RESSOURCES HUMAINES :

L'objectif principal de ces deux prochaines années est de mettre en place une transversalité structurée, en plus de l'informelle, auprès de tous les collaborateurs, et ce grâce à l'aide du Département des Ressources Humaines nouvellement installé.

La fonction Ressources humaines a pris une place importante au sein de BinHôme jusqu'à en devenir un département à part entière. Elle s'inscrit désormais dans la stratégie organisationnelle qui donne une vision à long terme des orientations à adopter par la société en associant les problématiques RH à la performance générale. La politique et les pratiques RH doivent permettre d'implémenter et de professionnaliser le management, l'accompagnement de la carrière et la gestion des performances. En outre, elles entreprennent de soutenir les travailleurs dans les nombreux changements opérés par la société. Les bénéfices se mesureront tant dans les relations vers l'extérieur qu'au sein de l'organisme.

Ce plan prévoit :

- L'analyse d'optimisation des fonctions inspirée de l'approche par les talents
- La mise en place d'un cycle d'évolution des collaborateurs
- La mise en place d'un plan de formation
- Une politique de recrutement renforcée
- Une sensibilisation au bien-être au travail
- La digitalisation des données RH

SERVICE COMMUNICATION

L'engagement en 2022 d'un Responsable communication doit permettre la réalisation d'un audit interne de la communication de BinHôme durant le premier semestre 2022 et il a déjà soulevé quelques points d'attention à prendre en considération ces prochaines années :

- 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

Partant de ces constats, le responsable communication a défini trois lignes directrices, indiquées en ordre croissant, pour bâtir sa stratégie de communication, tant interne qu'externe.

- **Informer**
- **Créer du lien**
- **Fédérer**

Planifier les actions de communication de BinHôme à partir de ces trois préceptes nous aidera dans notre volonté de nous rapprocher des locataires, mais aussi de nos partenaires, et de positionner la société en tant qu'acteur majeur du secteur du logement social dans le paysage régional bruxellois. Dans cette logique, et en partant de ces principes directeurs, nous avons défini trois objectifs stratégiques.

- Développer l'image de BinHôme
- Cultiver et renforcer le sentiment d'appartenance
- Accroître la promotion des activités de BinHôme

Des Moyens

SERVICE IT

2021, a permis de poursuivre la mise en place du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), préoccupation commune entre la Direction Générale et le Service IT, débuté en 2020 BinHôme a atteint le niveau 2 sur une échelle de 1 à 5 avec des améliorations notables au niveau de la mise en place de documentation pour couvrir la gouvernance interne, des séances de sensibilisation pour le personnel, une mise en place d'un registre de traitement, l'amélioration d'un inventaire des supports et machines hébergeant des données, un travail important sur l'inventaire et le contrôle des accès, des recommandations pour améliorer la sécurité physique. Le travail continuera en 2022, le but étant d'atteindre le niveau 3. Des réunions de suivi sont organisées régulièrement.

La mise en place d'un télétravail régulier qui deviendra structurel en 2022 amènera différentes adaptations techniques, telles l'acquisition de licence Microsoft 365 Business pouvant être activé sur 5 machines, en plus de la suite Office classique, chaque travailleur dispose d'un espace personnel One Drive de l'application Teams qui s'est avérée très utile et a permis des réunions à distance.

Le Service IT a également choisi la connexion à distance via VPN, réseau privé virtuel qui a permis le lien entre les ordinateurs portables des travailleurs et le réseau informatique, connexion cryptée et sécurisée, les salles ont été équipées d'une station de travail complète (PC/écran/clavier/souris) et une caméra ou un tableau flip chart afin de pouvoir se connecter au réseau et pouvoir continuer les réunions de travail à distance.

Le Service IT a également fait l'acquisition d'un logiciel GLPI (Gestion Libre du Parc Informatique) permettant de pouvoir dresser un inventaire complet du parc informatique, de faire un état financier de ce parc qui amènera la possibilité d'établir des budgets de remplacement, des rapports, des statistiques de travail, un suivi des problèmes techniques et des résolutions apportées pour chaque poste de travail.

L'IT s'est fixé quatre objectifs pour 2022 :

- Un audit informatique prévu en 2022
- La digitalisation de BinHôme dans tous les domaines
- La désignation d'un nouveau progiciel intégré (ERP) et installation
- La désignation d'un nouveau secrétariat social en phase avec les besoins de la société

Une gestion financière

Comptes annuels 2021 (voir comptes annuels en annexe) :

L'année 2021 s'est clôturée sur un bénéfice de **372.622,60 €**.

Le résultat est meilleur que celui prévu au dernier budget établi en octobre 2021 car certains éléments sont venus influencer celui-ci.

Il y a d'une part une diminution des coûts d'entretien et maintenance en 2021 pour 150.000 € et une diminution des coûts salariaux occasionnée par des maladies longues durées et par certains recrutements qui ont été actés plus tard que prévus.

SITUATION ACTIF/PASSIF

Le total du bilan a augmenté en 2021 de 12,1 millions d'euros pour atteindre un montant de **137.191.883,59 €**.

Immobilisation Corporelles

En 2021 des investissements ont été consentis pour un montant de +/- 17.400.000 € pour la construction du Volta III, du Volta 54, la rénovation et l'isolation des toitures 63 logements au Homborch, dans les remises en état de +/- 80 logements, dans la rénovation de chaufferies (178.236,79€), dans les ascenseurs (71.130,55€), dans du matériel de bureau (8.088,19€) et dans du matériel informatique (38.326,10€).

Pour ce qui est des rénovations, les sites suivants ont été concernés :

• Volta 54 (Phase II) :	7.8367.091,25€
• Volta III :	5.524.577,64€
• Rénovation toitures 63 logements Cité jardin Homborch :	1.785.680,55€
• Diverses rénovations légères des logements :	1.940.973,08€

Stock

L'état du stock est resté relativement stable par rapport à 2020 et s'élève à 212.9715 €. La gestion stricte et continue du stock par le magasinier a permis de maintenir le stock à ce niveau et ainsi éviter une immobilisation trop importante de capitaux.

Les créances commerciales

Le suivi des créances locataires reste un point important dans la gestion financière de l'entreprise. Si l'on compare la situation des créances par rapport à la fin de l'exercice 2020, on peut voir qu'elles ont augmentées malgré un suivi continu des locataires. La principale raison de cette augmentation est l'augmentation des provisions de charges faite début 2021 qui a amené des difficultés de paiement et un soulèvement de la part de certains locataires. D'un autre côté, il a aussi eu la faillite du commerce Alizé travel en 2022 qui a laissé une dette assez importante à la suite des diverses fermetures dues au Covid.

Une analyse mensuelle est effectuée sur les créances liées aux locataires sociaux et le constat qui a été fait est le suivant :

Moins de 60 locataires ont une dette qui représente plus de 12 mois de loyer et ils représentent à eux seul plus de 50% du montant des créances au 31 décembre 2021.

- 5 sont en règlement collectif de dettes (RCD) ;
- 26 ont des plans de paiements avec des remboursements assez faibles ;

Une gestion financière

- 3 sont sujets à expulsion ;
- 15 sont suivis par l'action sociale.
- D'un autre côté, près de 1.100 locataires sont encore créanciers et approximativement 700 locataires paient leur loyer de façon très régulière.
- Le suivi accru est principalement dirigé vers les 60 locataires sociaux les plus en dettes vis-à-vis de BinHôme.

Comme chaque année, un montant de réduction de valeur a été acté, pour l'année 2021, un montant de 559.688 € a été acté, ce qui est nettement inférieur à ceux actés les années précédentes (981.808 € en 2019 et 868.230 € en 2020).

Les autres créances

Le montant des autres créances se compose comme chaque année principalement des montants à devoir récupérer auprès de la SLRB pour les réductions de loyers accordés aux familles nombreuse (711.357 €) et aux adultes handicapés (956.778 €).

En ce qui concerne les créances plus anciennes envers la SLRB, un montant de plus de plus de 600.000 € a déjà pu être récupéré, mais il reste encore plus de 2.100.000 € sur lesquels la SLRB est en cours de vérification.

Les valeurs disponibles

Le montant des valeurs disponibles se compose comme suit :

Allocation Régionale de Solidarité (ARS) :	3.337.211€
Plus-value sur vente (SLRB) :	318.380€
Compte courant :	554.848€
Caisses :	134€

La situation de la trésorerie de BinHôme est assez préoccupante (Cfr graphique en annexe).

A l'heure actuelle, toutes les pistes sont explorées en interne (ne plus transférer l'utilisation des frais de surveillance et les honoraires régie sur le financement d'autres chantiers) comme avec la SLRB afin d'y faire face, mais ce n'est pas évident. Pour rappel, BinHôme a toujours une avance de fond de près de 400.000 € pour le projet Cygnes qui sert à payer les factures relatives au chantier.

Comptes de régularisation de l'actif qui se composent de :

Charges à reporter (sur factures de fournisseurs) :	108.507€
Produits acquis (Actiris, subside PLAGE, Art 70) :	29.391€

Réserves disponibles

Un transfert de 73.377 € vers la réserve disponible a été effectué sur base du résultat de 2021. Selon les statuts de la société et en respect des règles émises par la SLRB, un montant correspondant à 95% de la cotisation de solidarité doit être affecté aux réserves pour autant que le résultat de l'exercice soit positif.

Provisions pour risques et charges

La provision pour risques et charges a été augmentée en 2021 de 120.000 € par suite d'une reprise de provision moins élevée que la provision constituée en 2020. Ceci est dû au fait que certains travaux d'entretien et maintenance des immeubles ont été ralentis par suite de problèmes de trésorerie.

Une gestion financière

Impôts différés

En 2021, les subsides en capital obtenus sont les suivants :

• Subside Volta III :	2.748.645,76 €
• Subside Volta 54 :	2.788.977,98€
• Rénovation 49 log. Chée de Boondael	553.062,47€
• Mise en conformité & certificats RGIE :	480.718,58€
• Réno. Eau chaude sanitaire BFR-ERN-CYG & Dons :	117.857,61€
• Isolation toitures 63 log. Cité jardin :	205.630,25€
• Prime d'Énergie Région Bruxelles-Capitale :	288.838,00€
• Sub. AER Préc. Immob. Ernotte :	26.478,18€
• Toitures Homborch 21 maisons :	1.367,30€

Le montant des impôts différés a augmenté et est passé d'un montant de 1.799.540 € en 2020 à 2.101.097 € en 2021.

Dettes à un an au plus

Elles se composent à plus de 80% de la dette envers la SLRB

• Dettes en compte courant SLRB :	14.697.264€
• Avances SLRB :	3.048.627€
• De dettes envers les fournisseurs : 1.756.007 € qui reste stable par rapport à l'année précédente.	

De dettes fiscales et salariales :

En 2021, BinHôme est devenu assujéti à la TVA à la suite d'un contrôle. Cet assujettissement aurait déjà dû l'être depuis quelques années.

• TVA envers l'administration :	185.465€
• Précomptes immobiliers (estimations) :	76.520€
• Précomptes professionnels et ONSS :	154.426€
• Provisions pécules de vacances :	514.363€

Autres dettes :

• Décomptes de charges :	744.254€
• Locataires créditeurs :	309.288€
• Projet Cygnes avance :	382.826€

Comptes de régularisation du passif se composent comme suit :

• Charges à imputer (factures reçues en 2022 et concernant 2021) :	104.369€
• Produits à reporter (loyers antenne GSM) :	7.345€

Une gestion financière

SITUATION COMPTES DE RESULTATS

Le chiffre d'affaires de BinHôme en 2021 a progressé de 1,11% et s'explique par l'indexation annuelle des loyers de base telle que prévue par la législation ainsi qu'une diminution du nombre de logements inoccupés au cours de l'année 2021. Comme pour l'exercice 2020, la situation du Covid n'a pas eu d'impact important sur le chiffre d'affaires de BinHôme (des gratuités de loyers ont été octroyées aux commerçants pour les périodes concernées et seul quelques locataires ont bénéficié de réductions de loyers suite au Covid).

Le loyer réel perçu par la société (par rapport aux loyers de bases) est de 61,73%. Il diminue d'années en années. Cette diminution est due au fait que les réductions sociales nettes accordées aux locataires sont en augmentation constante (25,23% en 2019, 26,29% en 2020 et 26,66% en 2021).

Les autres produits d'exploitation sont toujours plus élevés que l'année précédente car ils sont principalement constitués de l'Allocation Régionale de Solidarité (ARS). Cet ARS est calculé sur base des montants de réductions sociales de l'année N-1. L'allocation Régionale de Solidarité (ARS) reçue en 2021 (calculée sur base des pertes sociales nettes de l'année 2020) s'élève à 3.331.692 € soit une hausse de 214.567 € par rapport à l'année précédente. Les autres produits d'exploitations concernent des subventions et aides reçues de la SLRB (Art.70, incitants, PLAGÉ...) pour un montant de 173.422 €, de primes d'Actiris pour un montant de 127.176 €, de réductions de précomptes professionnels pour un montant de 2.336 €, d'un subside de la commune d'Ixelles pour 100.000 €, de récupération de frais auprès des locataires pour un montant de 196.796 €, de refacturation du précompte immobilier pour les commerces pour un montant de 8.269 € et de divers autres produits pour près de 400.000€.

Les services et biens divers sont quant à eux restés assez stables par rapport à l'année précédente.

Ces frais sont composés des frais relatifs à l'entretien et à la maintenance des immeubles à hauteur de 1.021.614 € à charge de BinHôme et des frais locatifs qui sont à charge des locataires pour un montant de 2.637.422 €.

Pour rappel, les services et biens divers reprennent également une charge de 1.203.827 € qui représente les loyers payés pour Akarova (1.008.865 €) et les loyers payés pour Bourdon (194.962 €). L'acquisition définitive devrait être réalisée en 2023 concernant Akarova. C'est le moment où se sera possible d'un point de vue budgétaire pour la SLRB.

Le coût des rémunérations est resté relativement stable par rapport à l'année 2020 pour atteindre un montant de 5.460.391 €.

Cette stabilité est principalement due à des absences de longue durée parmi les membres du personnel. Pour rappel, il s'agit du coût global des rémunérations et qu'une partie de celles-ci est à la charge des locataires (salaires des référents et nettoyeurs d'immeubles qui représentent un montant de 944.000 €).

Les dotations aux amortissements s'élèvent à 5.189.157 € pour l'année 2021, soit une augmentation de 160.000 € par rapport à l'exercice précédent qui est due aux remises en état des logements et à la réception de l'immeuble Volta III.

Une gestion financière

En ce qui concerne les réductions de valeur sur créances commerciales, la reprise des provisions antérieures est plus élevée que celle relative à l'année 2021, ce qui démontre une amélioration du suivi de celles-ci.

Pour ce qui est des provisions pour risques et charges, le montant des reprises étant moins élevé que les dotations en 2021, la charge s'est accrue de 120.000 €. Pour information, la SLRB voudrait que les SISP actent des provisions pour risques et charges d'un montant équivalent aux 5 prochaines années du Plan d'Entretien.

Cette provision s'élèverait donc à approximativement 4,5 millions d'euros. Il a été décidé de ne pas le faire pour les raisons suivantes :

- Le plan d'entretien ne permet pas d'individualiser les travaux précisément ;
- Le plan d'entretien reprend à la fois les remises en état des logements qui sont investi, à la fois les frais d'entretien à charges des locataires qui ne sont pas des coûts pour BinHôme et à la fois les coûts d'entretien à charge de BinHôme.
- En actant une telle provision, BinHôme encours un risque fiscal pour l'avenir en devant éventuellement justifier chaque dépense, ce qui n'est pas réalisable.
- En passant cette provision, BinHôme aurait des Fonds propres négatifs (l'actif net est réduit à un montant inférieur à la moitié de son capital social) et devrait actionner les procédures légales à cet effet.

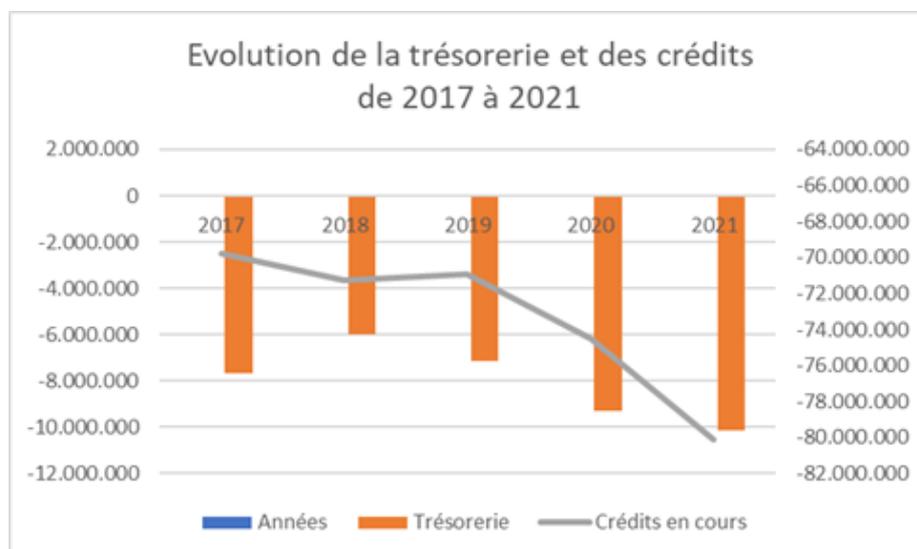
Les autres charges d'exploitation reprennent le montant des précomptes immobiliers pour 1.392.380 €, diverses taxes (communales, régionales, etc.) pour 34.724 € et des réductions de valeurs sur créances commerciales pour 198.752 €.

Le résultat financier

La situation des comptes fait ressortir un produit financier de 275.343 € pour l'année 2021 qui résulte d'une diminution des amortissements sur subsides de 70.964 €.

D'autre part, BinHôme n'a pas pu récupérer les intérêts en compte courant (intérêts 2020) par suite du non-respect des conditions de résultat positif et de versement des produits de loyer.

Les prélèvements sur les impôts différés s'élèvent pour l'exercice 2021 à un montant de 69.839 €.



Une gestion financière

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

Le Conseil d'Administration constate que le bilan fait apparaître une perte reportée sur 2 exercices consécutifs. Même si la société revêt la forme d'une société commerciale, son objet est incontestablement à finalité sociale. L'équilibre financier est, bien sûr, un objectif à atteindre mais ne peut pas, dans le cas d'une SISP, 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 édictées dans une perspective de continuité d'exploitation.

Litiges

Les provisions constituées dans le cadre des litiges qui opposent BinHôme 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 toujours en cours.

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 :

- La 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 pas d'évènement postérieur à la clôture de nature à influencer les résultats de l'exercice 2021.