



BinHome

RAPPORT DE GESTION



2025

EX 2024

TABLE DES MATIÈRES

• Introduction	1	• CoCoLos	35
• BinHôte en quelques chiffres	3	• Service Entretien & Maintenance- SEM	38
• Faits marquants de l'exercice	6	• Service Investissement – SI	43
• Assemblée générale & actionnaires	10	• Service RH	55
• Conseil d'administration	11	• Service IT	59
• Comité de gestion	13	• Service Communication	65
• Service Social- SerSoc	14	• CPPT	70
• Service Proximité – SerProx	22	• Une gestion financière	72
• Service Locatif –SerLoc	27		

INTRODUCTION

Une fois n'est pas coutume : nous commencerons notre rapport de gestion par ce qui constitue habituellement les derniers paragraphes et ce en raison des événements extérieurs.

Conformément à l'article 3:6, §1er du Code des sociétés et des associations, aucun risque majeur compromettant directement la continuité des activités n'est à signaler à ce jour.

Toutefois, le Conseil d'Administration souhaite attirer l'attention sur les éléments suivants :

- **La paupérisation croissante de la population**, observée à l'échelle régionale, pourrait à moyen ou long terme entraîner une augmentation du nombre de situations d'impayés, affectant ainsi les recettes locatives et la stabilité financière de la société. Ce phénomène social constitue un facteur externe à surveiller.

- L'entretien du patrimoine immobilier vieillissant représente un défi structurel croissant. Les besoins en rénovation, en mise en conformité énergétique, en sécurité et en accessibilité nécessitent des investissements importants et continus.

À cette difficulté s'ajoute un contexte de réduction des ressources budgétaires au niveau régional, qui affecte les capacités financières de l'autorité de tutelle (SLRB) et, par répercussion, les enveloppes disponibles pour la société. Cela limite la capacité à engager certains travaux à court terme et crée un effet de tension sur la programmation pluriannuelle des investissements.



En vertu de l'article 3:6, §6 du Code des sociétés et des associations, l'application du principe de continuité d'exploitation doit être expressément justifiée lorsque celle-ci n'est pas évidente.

Bien que la société revête une forme commerciale, elle poursuit une mission exclusivement à finalité sociale en tant que **Société Immobilière de Service Public** (SISP). À ce titre, l'objectif d'équilibre budgétaire est important, mais ne constitue pas une condition sine qua non à la poursuite de l'activité, compte tenu du cadre institutionnel dans lequel elle opère.

Les activités de la société sont exercées sous la tutelle de la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB), et leur continuité est assurée par les mécanismes réglementaires et budgétaires mis en place à l'échelle régionale.

Le Conseil d'Administration, après analyse, considère que les conditions actuelles justifient pleinement l'application des règles d'évaluation dans une perspective de continuité d'exploitation, et ce, malgré les incertitudes évoquées.



REGION
DE
BRUXELLES-
CAPITALE



BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK
GEWEST

BINHÔME EN QUELQUES CHIFFRES ...

ANNÉE 2024

POURCENTAGE
DE LOGEMENTS
ADAPTÉS

63%

POURCENTAGE
DE LOGEMENTS
INOCCUPÉS

14%

POURCENTAGE
DE LOGEMENTS
SURADAPTÉS

7%

NOMBRE
D'EXPULSIONS
EFFECTIVES

0%

Types d'attributions	1er semestre	2ème semestre	Total
Attributions en ordre utile	22	55	78
Mutations	10	33	43
Déroptions situations urgentes et exceptionnelles (Art 33)	4	2	6
Convention en cas d'augmentation du patrimoine (Art 34)	-	-	6
Convention avec le CPAS (Art 35)	4	9	13
Convention avec une maison d'accueil (Art 36)	-	-	13
PMR (Art 37 6)	-	-	2
Attributions pour personnes âgées «BDR »	2	-	2
Re-logement	2	-	2
Total (mutationen)	45	109	154

Plaintes

Nature de la plainte	Introduites	Traitées
Accompagnement social (relation SISF, candidat ou locataire) :	1	1
Mouvement locatif (transfert, mutation ou attribution) :		
Gestion des candidatures (inscription, priorité ou radiation) :	1	1
Calcul de loyer :		
Calcul des charges/contestation facturation	1	1
Plaintes techniques : Etat du logement, entretien du logement, autres :	2	2
TOTAL	5	5

Nombre d'expulsions administratives réalisées en 2024 : 1

Nombre de recours introduits auprès de la SLRB en 2024 : 1

Procédure et traitement des plaintes si changement : Pas de changement

Nombre et type de mutations réalisées au 31/12/2024

Type de logement quitté	vers 0 CH	1 CH	2 CH	3CH	4 CH	5 CH	6 CH	7 CH	8 CH
D'un 0 chambre			2	1					
D'un 1 chambre			9						
D'un 2 chambres		8		6	3				
D'un 3 chambres		1	6		3				
D'un 4 chambres				2					
D'un 5 chambres					1				
D'un 6 chambres									
D'un 7 chambres									
D'un 8 chambres									
Total	0	9	17	9	7	0	0	0	0

Pourcentage réalisé par la sisp sur base de l'article 7 de l'AGRBC du 26/09/1996 (cf. annexe) :

- Pourcentage prévu pour l'exercice 2024 : entre 30% & 35%
- Pourcentage réalisé en 2024 : 27%
- Pourcentage prévu pour 2025 : Non communiqué
- Difficultés rencontrées :
Nombreuses mutations ont été refusées pour des raisons médicales. Les nouveaux logements sont dépourvus d'ascenseurs et les locataires en demande de mutation ont transmis de nombreux certificat médicaux justifiant leur incapacité à monter les escaliers.

Attributions sur base des dérogations et type de conventions

	Nombre de dérogation accordées en 2024	Critères retenus	Maison d'accueil ou asbl conventionnée en 2024	Maison d'accueil ou asbl conventionnée pour 2024
Dérogation art. 33 (urgente et exceptionnelle)	6			
Dérogation art. 34 (augmentation du patrimoine)	0			
Dérogation art. 35 (C.P.A.S.)	6	Bénéficiaire du revenu d'intégration sociale ou d'un accompagnement par le CPAS	* CPAS Uccle * CPAS Ixelles	* CPAS Uccle * CPAS Ixelles
Dérogation art. 36 (maison d'accueil)	13	Violences intrafamiliales et/ou violences conjugales	* Chèvrefeuille * Maison de la mère et de l'enfant	* Chèvrefeuille * Maison de la mère et de l'enfant
Dérogation art. 37 (convention)	0			

Répartition des 762 familles avec enfants à charge

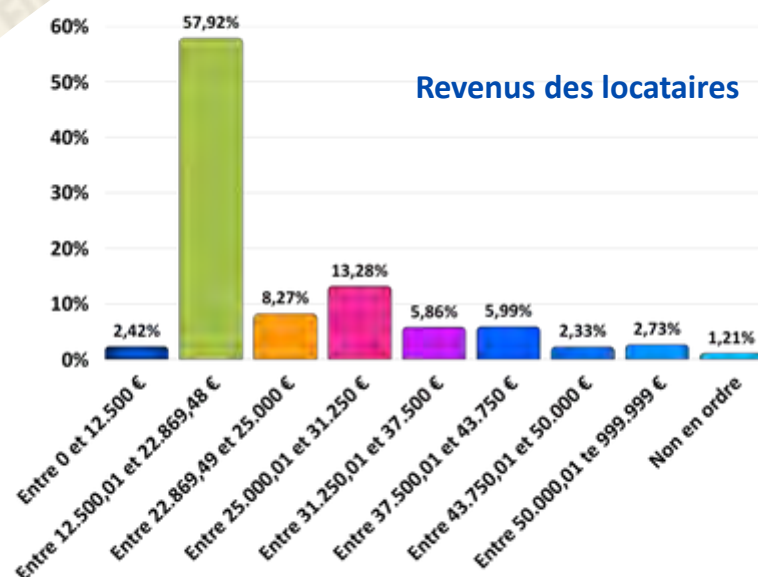


Revenu de référence

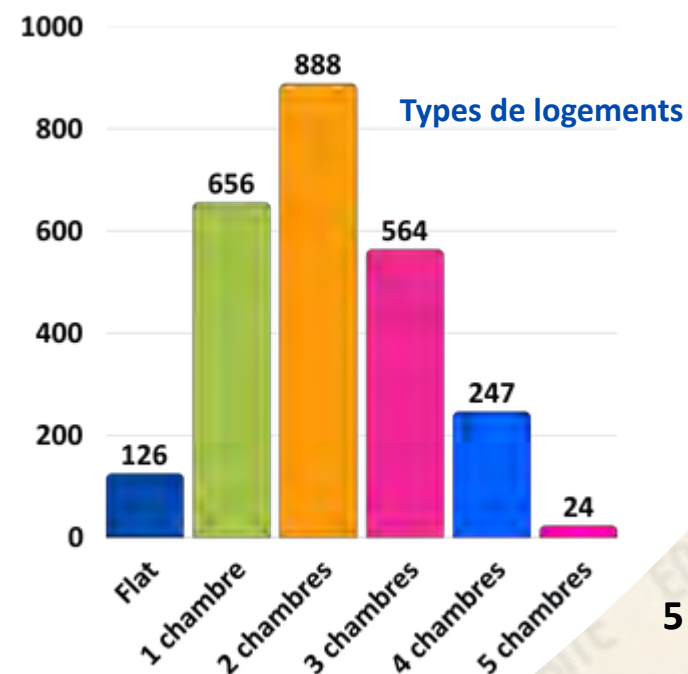
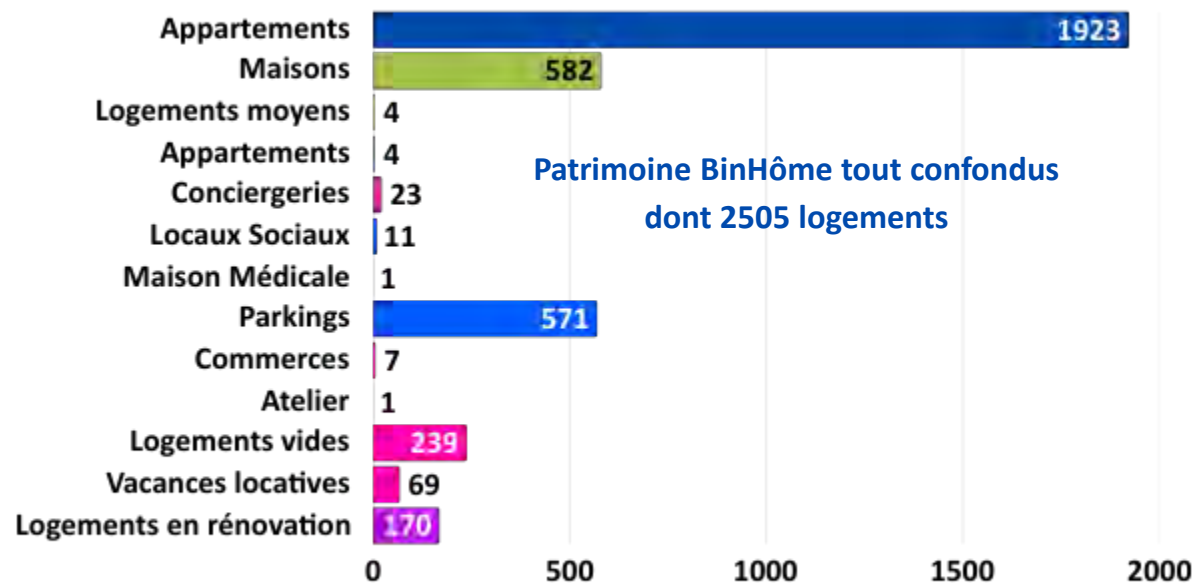
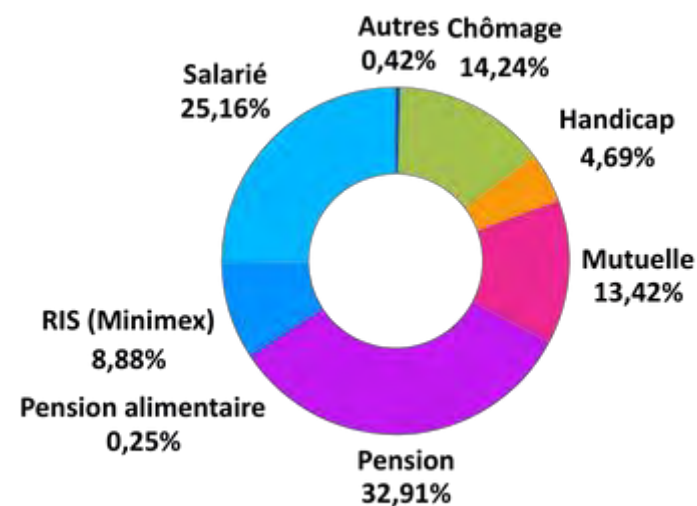
24.583 € / an

Nombre de ménages en dessous du revenu de référence

1.534 soit 68,60 %



Nature des revenus



LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Au cœur de la mission de BinHôme réside un engagement indéfectible : garantir à chacun le droit fondamental à un logement décent, tel que consacré à l'article 23 de la Constitution belge et à l'article 3 du Code bruxellois du Logement. En 2024, les équipes de BinHôme se sont mobilisées avec détermination pour faire face à une année de transition marquée par des défis multiples, des mutations structurelles et un contexte social en pleine évolution.

Les collaborateurs de BinHôme, portés par une volonté partagée d'agir concrètement pour le bien-être des locataires, ont mené de front plusieurs chantiers décisifs, traduisant une dynamique collective de professionnalisation du métier au service de l'intérêt général :

- **Le développement du cycle d'évaluation** s'est inscrit dans une démarche plus large de "cycle de développement", intégrant des objectifs clairs, annuels et adaptés à chaque membre du personnel. Cette approche, portée par le département RHST, vise à conjuguer performance et bien-être au travail, en favorisant l'épanouissement professionnel et la motivation des équipes.
- **La refonte des processus de recrutement** a permis d'améliorer l'efficacité des services grâce à la mise en place de procédures anticipant les besoins, définissant avec précision les profils recherchés, et garantissant ainsi une meilleure adéquation entre les missions et les compétences.

- **Une révision en profondeur du cadre du travail social** a été conduite de manière concertée par l'ensemble du service social. Ce processus a permis d'adapter les pratiques professionnelles à la complexité croissante des réalités de terrain, en favorisant une approche intégrée, solidaire et cohérente entre accompagnement individuel et dynamiques collectives.
- **Des rencontres régulières avec les locataires, organisées de manière transversale**, ont permis de renforcer le dialogue autour de thématiques essentielles telles que l'énergie, l'entretien des logements ou encore le tri sélectif des déchets, contribuant ainsi à une meilleure appropriation des enjeux quotidiens.

- **Le déploiement d'un accompagnement spécifique pour les Bâtiments à Haute Performance Énergétique (BHPE)** a été initié afin d'informer et de guider les locataires dans l'appropriation des nouvelles normes énergétiques, affirmant ainsi l'ambition de BinHôme en la matière.

L'année 2024 a également été marquée par l'investissement soutenu des organes de gouvernance de BinHôme.

Le Conseil d'administration s'est réuni à seize reprises en présentiel, examinant et tranchant des dossiers majeurs tels que :

- **Diverses procédures d'engagement du personnel** dont celui du contrôleur de gestion et de la juriste ;

- **Les décisions stratégiques liées aux marchés publics**, notamment le remplacement des réviseurs pour les exercices 2024 à 2027, et celui portant sur la rénovation d'une centaine de logements, mais également le choix du DPO (délégué à la protection des données), de la mise en place d'un système de ticketing et bien d'autres ;
- **La décision d'achat de deux immeubles pour le développement du parc locatif**, à savoir les immeubles « Triomphe » et « Clos des Mariés » ;
- **Il a également inauguré l'immeuble « Waterloo »**, sis Chaussée de Waterloo 543, et clôturera son mandat de six années en juin 2025 par l'inauguration attendue de la seconde phase de la rénovation lourde du site Vandeuren.

Le Comité de gestion s'est réuni à vingt-trois reprises en présentiel. À travers ces séances, il a assuré le suivi des dossiers en cours en apportant un appui structuré à la gestion quotidienne de l'institution et ce, en dépit d'un contexte particulièrement exigeant, marqué notamment par :

- **La réduction des ressources financières disponibles**, rendant indispensable une gestion à la fois rigoureuse, responsable et créative, ainsi qu'une recherche proactive de financements alternatifs pour assurer la continuité et le développement des missions de l'institution.
- **Les impératifs environnementaux liés aux objectifs climatiques de 2030**, imposant une adaptation ambitieuse et continue du patrimoine bâti afin de répondre aux exigences de durabilité ;
- **La mise en œuvre difficile d'un nouveau système ERP ;**



En parallèle, le secteur du logement social en Région de Bruxelles-Capitale a connu un tournant structurant avec **la fusion, le 21 décembre 2023, de l'Association du Logement Social (ALS) et de la Fédération des Sociétés Coopératives de Logement à Bruxelles (FeSoCoLAB), donnant naissance à Social Housing Brussels (SHB).**

Cette nouvelle fédération incarne une volonté de professionnalisation accrue, de meilleure structuration et de coordination renforcée entre les Sociétés Immobilières de Service Public (SISP).

L'année 2024 s'est inscrite comme une période charnière pour BinHôme, marquée par des transformations profondes, des décisions structurantes et un contexte particulièrement exigeant.

Les actions menées au sein des différents services, tout comme l'implication constante des instances de gouvernance dans le suivi des dossiers et le soutien à la gestion quotidienne, ont permis à BinHôme de progresser dans la mise en œuvre de ses projets, de faire face à des enjeux complexes, et d'inscrire ses initiatives dans **une vision durable et solidaire dans le but d'offrir à chacun un logement digne, durable et accessible.**



UNE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE & DES ACTIONNAIRES

BinHôme SC est une société immobilière de service public (SISP) dont les **principaux actionnaires** incluent des collectivités locales, telles que les instances communales, ainsi que les CPAS d'Ixelles et d'Uccle, la Région de Bruxelles-Capitale via la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB), sans oublier quelques actionnaires privés.

Ces actionnaires ont pour mission de superviser les décisions stratégiques, d'approuver les nominations et démissions du Conseil d'Administration, et de désigner les réviseurs d'entreprise pour atteindre les objectifs sociaux et économiques liés au logement public.

Ils se réunissent chaque année le deuxième jeudi de juin lors de l'assemblée générale ordinaire, une assemblée générale extraordinaire se tient ponctuellement lorsqu'une décision exceptionnelle doit être prise, comme une modification des statuts, une fusion ou un changement de la forme juridique de la société.



UN CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est l'entité responsable de la gestion et de la représentation de l'entreprise.

Le Conseil actuel a été désigné en juin 2019 pour une période de six ans.

Il a pour mission de superviser l'application des décisions stratégiques ainsi que les activités de la société.

Les Administrateurs collaborent étroitement avec la direction générale afin d'assurer le bon déroulement des opérations et d'atteindre les objectifs liés au logement social.

Il comprend également 2 membres du Conseil Consultatif des Locataires élus en 2022.

Cette année, il s'est **réuni 16 fois** en présentiel et a statué sur des sujets divers tels que des procédures d'engagement, les comptes annuels avant et après la vérification par les réviseurs, des attributions de marchés comme celui de la rénovation de logements, l'approbation des loyers de base, les décisions sur les plaintes article 76, les conventions article 35 et 36, le Plan Stratégique Local (PSL), les expulsions, ...

Il a, également, eu le plaisir d'inaugurer l'immeuble « Waterloo », sis Chaussée de Waterloo 543, et clôturera son mandat de six années, en juin 2025, par l'inauguration de la seconde phase de la rénovation lourde du site Vandeuren.

C'est avec une grande joie que les membres du Conseil d'administration auront collectivement contribué à inaugurer plus de 250 logements neufs ou rénovés en profondeur depuis le début de leur mandat.





Diane CULER
Administratrice



Simon COLLIGNON
Président



Francis COCHEZ
Administrateur



Alexandra PHILIPPE
Observatrice



Abdeslam TAY
Administrateur



Emmanuel DE BOCK
Observateur



Isabelle KAUFMANN
Déléguée sociale
pour la SLRB



Michel COHEN
Administrateur



Marie FRENAY
Administratrice



Bernard RICHELLE
Vice-Président



Bruno NYS
Administrateur



Anne DELVAUX
Administratrice



Anaïs CAMUS
Administratrice

ADMINISTRATEURS.TRICES & OBSERVATEURS.TRICES

UN COMITÉ DE GESTION



**Simon
COLLIGNON**
Président



**Bernard
RICHELLE**
Vice-Président

UN PRÉSIDENT & UN VICE-PRÉSIDENT



Natalie NICAISE
Directrice
générale



**Isabelle
KAUFMANN**
Déléguee sociale
pour la SLRB

Il est composé du Président et Vice-Président en alternance d'une année à l'autre, de la directrice générale et de la déléguée sociale représentant la SLRB, notre tutelle.

Les directeurs et responsables de départements et services y sont conviés. Le Comité de gestion, organe décisionnel et consultatif, accompagne le Comité de Direction dans la gestion quotidienne.

**Il s'est réuni 23 fois en
présentiel.**

AU SERVICE DES LOCATAIRES

EN 2024, LE SERVICE SOCIAL C'EST ...



94 Conflits de voisinage

93 Ecoute & soutien

65 Guidances pédagogiques

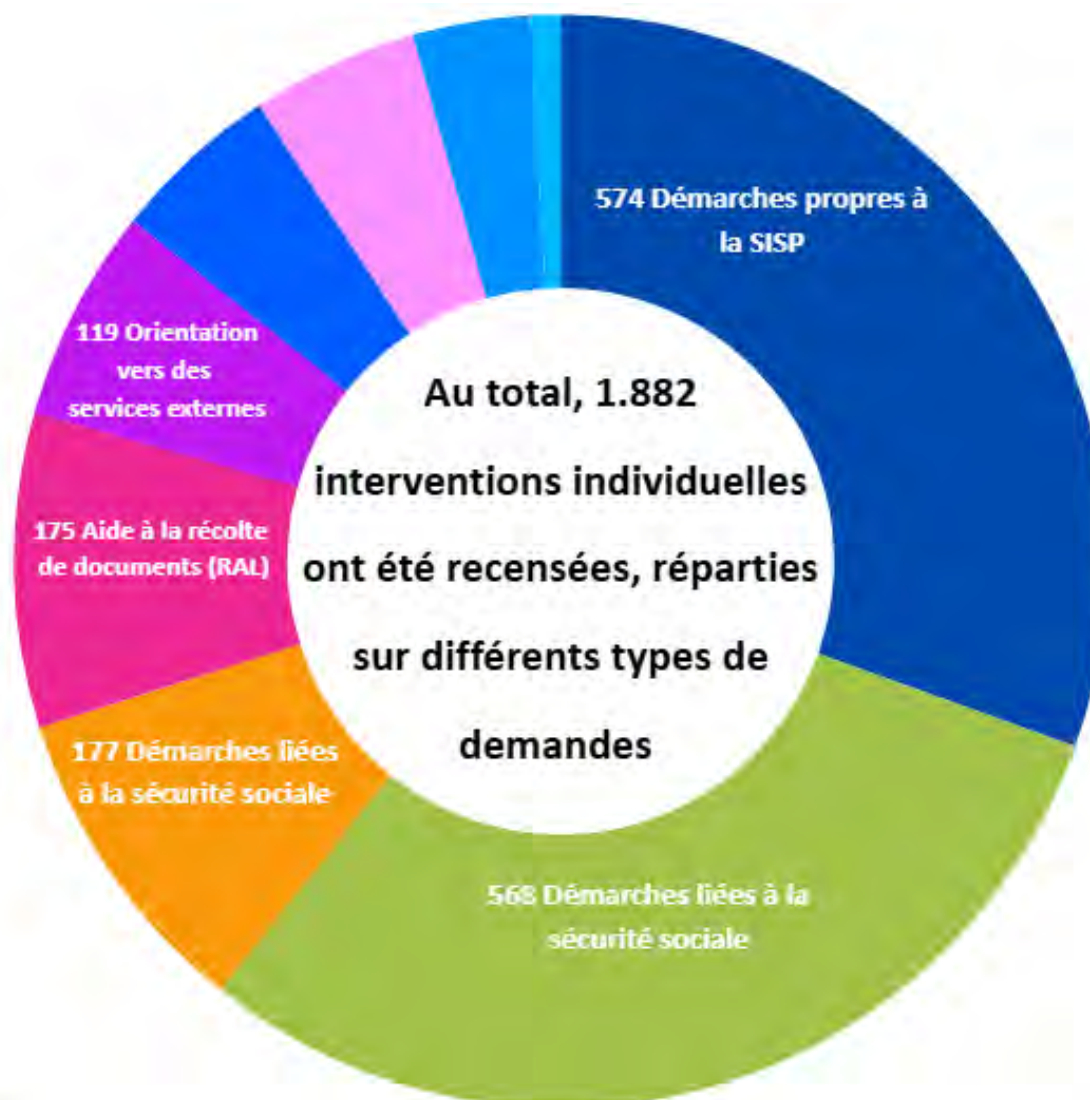
17 Enquêtes de précarité

I. Axe individuel : écoute, accompagnement, orientation

Une activité soutenue dans un contexte de précarisation

Au cours de l'année 2024, le service social de BinHôme a fourni un accompagnement individuel soutenu, reflet fidèle de la diversité des problématiques rencontrées par les locataires.

Ce travail témoigne du rôle de proximité essentiel que joue l'institution au cœur de son action sociale.



Analyse des tendances observées

- **Les démarches administratives liées à BinHôme** constituent la part la plus importante des interventions recensées en 2024 (**574 cas**), soit plus de 30 % de l'ensemble des accompagnements réalisés.

Cette prédominance illustre non seulement la complexité grandissante des procédures locatives (mutations, transferts, états des lieux, demandes de travaux, etc.), mais également le rôle pivot du service social en tant que relais entre les locataires et les différents services internes.

- **Le surendettement et les arriérés locatifs (568 cas)** constituent l'autre grand axe d'intervention. Ce chiffre, stable par rapport à l'an passé, confirme l'ancrage du service dans le traitement des problématiques financières, souvent en lien avec des situations de chômage, de bas revenus ou de charges familiales

- **Les démarches liées à la sécurité sociale (177 cas)** et les aides à la constitution de dossiers dans le cadre de la révision annuelle des loyers RAL (175 cas) reflètent une précarisation croissante des publics accompagnés, ainsi qu'une demande d'expertise accrue sur les droits sociaux.
- **Les conflits de voisinage (94 cas)** et les demandes d'écoute et de soutien (93 cas) montrent que le vivre-ensemble reste un défi majeur, surtout dans des contextes de promiscuité et de tension liés à des problématiques sociales, culturelles ou de santé mentale.
- **Les orientations vers des services externes (119 cas)** illustrent l'ancrage territorial du service social et sa capacité à jouer un rôle de passeur vers le droit commun et le tissu associatif local.



- Enfin, la **guidance pédagogique (65 cas)**, souvent sollicitée par des familles en difficulté scolaire ou éducative, reste une mission importante, bien que secondaire en volume.

Vers une meilleure lisibilité de l'impact social

Le nombre élevé d'interventions confirme la charge de travail importante portée par une équipe réduite, qui mobilise à la fois des compétences administratives, psychosociales et partenariales.

La diversité des demandes renforce la pertinence d'une approche pluridisciplinaire et appelle à poursuivre les efforts de structuration des indicateurs qualitatifs, afin de mieux rendre compte de l'impact réel du service sur les parcours des ménages accompagnés.

Exigences du métier d'assistant social

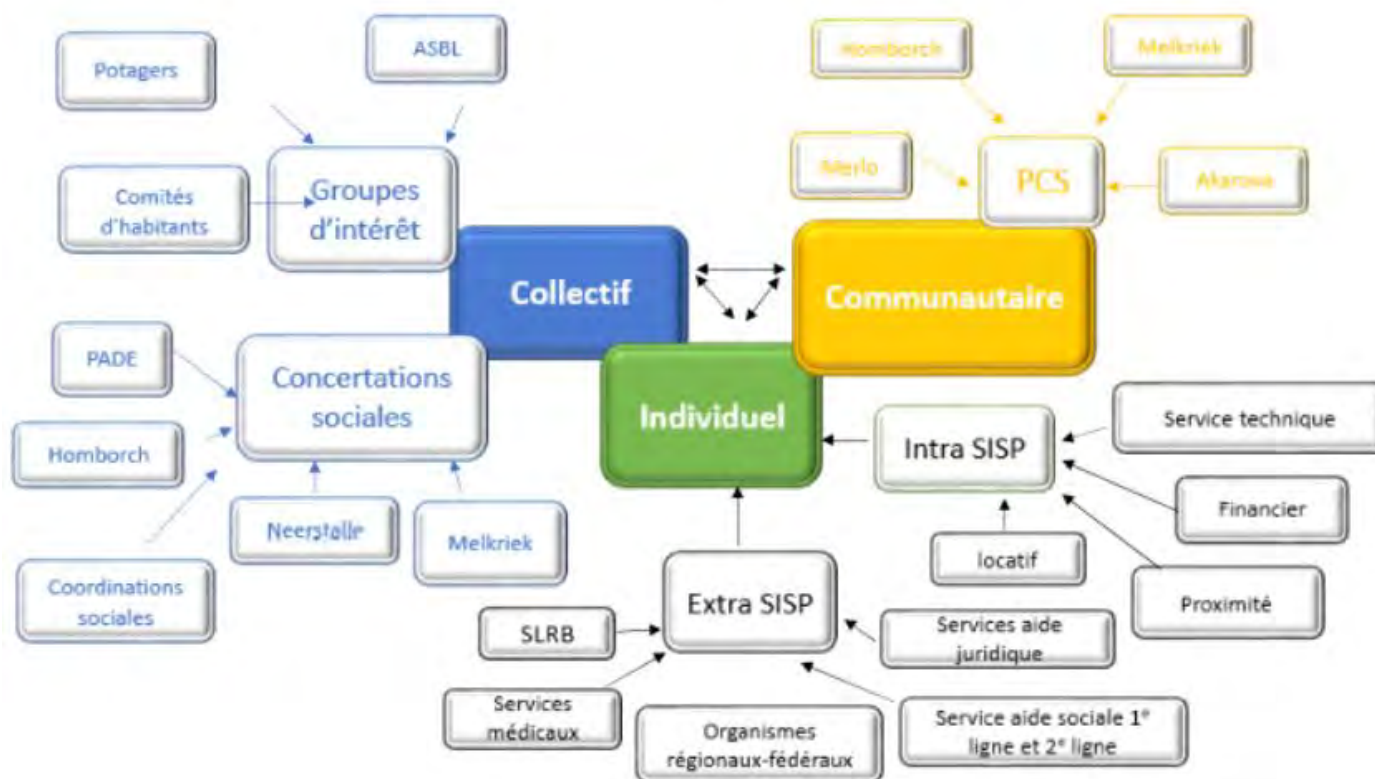


L'année 2024 a été aussi marquée par une forte collaboration transversale avec les autres services et partenaires :

- **L'accompagnement social pour les chantiers en site occupé** Tilleuls et Accessoirement Merlo avec le service investissement ;

- **Une participation aux coordinations sociales** d'Uccle et d'Ixelles ;
- **Le travail en réseau s'est poursuivi** au même rythme que l'an dernier ;
- **L'évaluation et la finalisation de la procédure créances** en collaboration avec le service locatif et le service financier ;

Réseau Collaborations/ Partenariats



I. Axe collectif et communautaire : animer, soutenir, coconstruire

Projets collectifs : entre résilience et continuité

En dépit de l'absence prolongée d'un membre de l'équipe à partir d'avril 2024, l'ensemble des projets et activités collectives – soit 15 initiatives, dont 7 directement portées par BinHôme – a été mené à bien par un seul travailleur social et communautaire.

Dix de ces projets ont bénéficié d'un soutien financier global de 1.400 €, témoignant de la volonté constante de soutenir les initiatives citoyennes et de maintenir une dynamique de quartier vivante et inclusive.





Les actions initiées par BinHôme ont couvert des volets à la fois éducatifs, environnementaux et conviviaux, parmi lesquelles :

- **Une réunion de présentation du Café Cygnes** aux locataires de BinHôme
- **Une présentation du projet Cygnes** lors de la coordination sociale d'Ixelles,
- **Un atelier de sensibilisation au tri des déchets**, favorisant les comportements écoresponsables au Merlo,
- **Un barbecue de quartier** organisé avec les habitants du site Flagey,
- **Un drink convivial avec les habitants** du site Mèlèze,
- **La fête de la propreté à la résidence de l'Aulne**, mobilisant adultes et enfants autour de la valorisation du cadre de vie.

Un partenariat renforcé avec les PCS

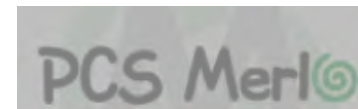
Le service social a également poursuivi un travail de proximité avec les Projets de Cohésion Sociale (PCS).

Le partenariat est resté soutenu, chaque projet ayant donné lieu à un accompagnement adapté :

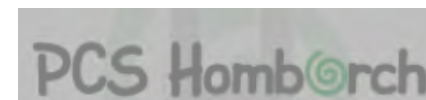
- **PCS Melkriek et PCS Akarova** : BinHôme a facilité et accompagné leurs déménagements vers de nouveaux bureaux, assurant ainsi la continuité de leurs activités dans de bonnes conditions.



- **PCS Merlo** : un suivi renforcé a été assuré, notamment par l'implication du PCS dans le groupe de travail CESH, en lien avec les futurs travaux de rénovation du site.



- **PCS Homborch** : en collaboration étroite avec l'association ABC, BinHôme a interpellé le Conseil d'administration de Dynaco sur la situation préoccupante du projet Homborch, soulignant l'importance de préserver une dynamique de cohésion dans ce quartier sensible.



Grâce à l'implication d'un travailleur social mobilisé sur deux sites et à une coordination renforcée, l'action collective à Uccle a pu être maintenue dans des conditions satisfaisantes.

Ces collaborations renforcent l'ancrage local du service social et nourrissent une approche transversale de la cohésion sociale.

EN 2024, LE SERVICE PROXIMITÉ C'EST ...

Les référent.es et technicien(ne)s de surface jouent un rôle essentiel dans la gestion quotidienne des immeubles, en assurant à la fois la propreté, la maintenance de premier niveau, et la relation avec les locataires.

Néanmoins, plusieurs éléments rendent leur mission de plus en plus complexe et exigeante.

On observe, pour l'année 2024, une montée en puissance notable de ces comportements problématiques, vraisemblablement liée à une combinaison de facteurs sociaux, économiques et psychologiques.

Parmi ceux-ci, l'impact durable de la crise sanitaire liée au Covid-19 et des périodes de confinement successives semble avoir particulièrement exacerbé certaines fragilités individuelles.

1. Pression liée à la gestion des tâches

Les référent.es et les technicien·nes de surface assurent la gestion quotidienne des immeubles, comprenant notamment le nettoyage des parties communes, la gestion des déchets, l'entretien courant, ainsi que les premières interventions techniques.

En tant que premier point de contact pour les locataires, ils jouent un rôle central dans la préservation du cadre de vie et la qualité des relations entre les habitants et la société de gestion.

Du fait que ces agents résident dans les immeubles dont ils ont la responsabilité, rend la distinction entre vie privée et vie professionnelle difficile pour le locataire, bien qu'elle permette une grande réactivité et une connaissance fine du terrain et des habitants.

En effet, les sollicitations peuvent survenir à tout moment, y compris en dehors des horaires de travail formels, ce qui alourdit la charge mentale et organisationnelle. Cette pression constante, accentuée par la multiplicité et l'urgence des demandes, limite fortement les possibilités de planification sereine et d'anticipation des tâches.

Leur rôle dépasse ainsi largement les aspects purement techniques : ils contribuent de manière déterminante au bien-être des habitants et à la préservation d'un cadre de vie sain et digne.

Cette charge est d'autant plus lourde que nombre d'interventions requièrent une réactivité immédiate, rendant complexe l'organisation et la hiérarchisation des priorités. Les sollicitations fréquentes et parfois simultanées laissent peu de latitude pour anticiper ou planifier les interventions de manière sereine et structurée.

2. Pression liée à la gestion des tâches

Les référent·es et les technicien·nes de surface assurent la gestion quotidienne des immeubles, comprenant notamment le nettoyage des parties communes, la gestion des déchets, l'entretien courant, ainsi que les premières interventions techniques.

En tant que premier point de contact pour les locataires, ils jouent un rôle central dans la préservation du cadre de vie et la qualité des relations entre les habitants et la société de gestion.

Du fait que ces agents résident dans les immeubles dont ils ont la responsabilité, rend la distinction entre vie privée et vie professionnelle difficile pour le locataire, bien qu'elle permette une grande réactivité et une connaissance fine du terrain et des habitants.

3. Les relations avec les locataires

L'un des aspects les plus sensibles du métier réside dans la gestion quotidienne des relations avec les locataires. Ces derniers expriment souvent des attentes élevées, espérant des réponses immédiates à leurs préoccupations, sans nécessairement tenir compte des contraintes techniques, humaines ou organisationnelles, ni des procédures règlementaires en vigueur.

À cette exigence de réactivité s'ajoute une impatience croissante, parfois marquée par des attitudes agressives, voire par une montée préoccupante de comportements violents ou irrespectueux. Les référent-es et technicien·nes de surface, bien qu'engagés et soucieux de la qualité du service rendu, se trouvent ainsi confrontés à un climat de tension de plus en plus pesant.



4. Non-respect des règles par certains locataires

Ils sont également confrontés à de nombreuses incivilités liées au non-respect du Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) et des règles élémentaires de vie en copropriété :

- dépôts d'encombrants dans les parties communes
- tri inadéquat des déchets
- dégradations volontaires
- nuisances sonores récurrentes, etc.

Ces comportements irrespectueux compliquent considérablement leur quotidien, entravent la bonne gestion des lieux, et peuvent générer un profond sentiment d'impuissance, voire de démotivation, malgré leur professionnalisme et leur volonté constante de bien faire.

Les solutions mises en place en interne pour faire face à ces situations :

Afin de mieux les soutenir face aux difficultés croissantes rencontrées sur le terrain, plusieurs formations spécifiques ont été proposées aux référent-es et technicien·nes de surface, avec des retours unanimement positifs de leur part :

- **Formation à la gestion du stress et de l'agressivité** : cette session leur a permis de se doter d'outils concrets et adaptés pour désamorcer les situations tendues ou conflictuelles avec les locataires, tout en préservant leur intégrité émotionnelle.
- **La Formation au port de charges lourdes** : axée sur les gestes et postures à adopter lors des interventions impliquant un effort physique important (manutention d'encombrants, déplacement de mobilier, etc.), cette formation vise à renforcer leur sécurité et à prévenir les troubles musculosquelettiques.

Ces actions de formation sont perçues comme particulièrement enrichissantes et bénéfiques, tant en termes de bien-être personnel que d'efficacité professionnelle. Elles témoignent d'une volonté claire d'accompagnement et de reconnaissance des réalités de terrain.

Parallèlement, **une restructuration du service au niveau managérial se finalise en 2024**, avec pour objectif de renforcer le pilotage, de clarifier les responsabilités, et d'assurer une meilleure coordination des interventions.

Parallèlement, une restructuration du service au niveau managérial se finalise en 2024, avec pour objectif de renforcer le pilotage, de clarifier les responsabilités, et d'assurer une meilleure coordination des interventions.

Cette dynamique de réorganisation sera prochainement renforcée par l'arrivée d'une nouvelle responsable du service proximité, dont la mission consistera à encadrer les équipes de terrain, à valoriser leur rôle, et à faciliter la communication avec les différents services.

Cette évolution est attendue avec espoir, dans la perspective d'un soutien accru et d'une meilleure cohérence organisationnelle.



Esprit d'équipe et solidarité en toutes circonstances

Il convient de souligner la solidarité remarquable qui règne au sein de l'équipe du service proximité.

Ses membres ont su tisser des liens solides, fondés sur l'entraide, la confiance et le soutien mutuel.

Cet esprit d'équipe constitue un pilier fondamental pour faire face aux défis du quotidien, tant sur le plan opérationnel qu'humain.

Cette cohésion, précieuse et sincère, contribue à atténuer les effets du stress, à renforcer le moral des équipes, et à maintenir un climat de travail propice à l'efficacité et au respect de chacun.

EN 2024, LE SERVICE LOCATIF C'EST ...

1. Une organisation consolidée pour un service renforcé

L'année 2024 a marqué une étape importante dans le renforcement du service locatif avec une organisation pleinement opérationnelle autour de trois pôles complémentaires : le pôle candidats-locataires, le pôle locataires et le pôle support-locataires.

Cette structuration, amorcée en 2023, a atteint sa pleine efficacité, facilitant la répartition des missions, la coordination des actions et une meilleure lisibilité pour les usagers.

Cette réorganisation a permis **de rationaliser les processus internes** grâce à une centralisation des requêtes et une meilleure structuration.

La gestion des dossiers de mutations et des plaintes liées au Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) s'est améliorée.

La réactivité du service s'en est trouvée renforcée, avec un suivi plus rigoureux et une qualité de service en hausse.

Environ huit séances d'information ont été organisées dans les quartiers, en partenariat avec les Projets de Cohésion Sociale (PCS).

Ouvertes à tous, elles ont permis d'**aborder les mutations, le rôle du pôle support, et les projets de rénovation lourde (Tilleul, Merlo).**



Le pôle support a joué un rôle central avec une présence régulière de l'agent de liaison, assurant un lien constant entre les habitants, l'équipe locative et l'accompagnateur technique.

Ces échanges ont permis de mieux faire connaître les dispositifs existants et les interlocuteurs à solliciter.

2. Le pilotage stratégique du service locatif

En 2024, plusieurs actions concrètes ont été menées pour structurer, clarifier et coordonner le fonctionnement du service.

Une nouvelle mesure significative a été mise en place : **l'introduction de critères d'attribution spécifiques pour les personnes de plus de 60 ans, leur permettant d'accéder prioritairement à des logements équipés d'ascenseurs**, et ainsi d'être logées à l'étage dans des conditions adaptées à leur mobilité.

Le pôle locataires a formalisé une procédure collective de validation des attributions, garantissant des décisions harmonisées et transparentes.

Dans le cadre des projets de rénovation des sites de Tilleul et du Merlo, le service locatif – en particulier le pôle support, sous la coordination du responsable de service – a activement participé à la communication avec les locataires, à la planification des interventions ainsi qu'à l'organisation des relogements temporaires.

Des fiches pratiques ont été rédigées, une adresse courriel dédiée a été mise en service (CeshTilleuls@binhome.brussels), et des documents partagés ont été organisés afin de faciliter la coordination et l'accès à l'information.

En parallèle, **une procédure standardisée de gestion du ROI a été définie avec tableau de bord**, réunions inter-équipes et un cadre d'intervention harmonisé.

La coordination entre les pôles a été renforcée par des réunions régulières et des outils communs, améliorant le parcours locatif global.

3. Le pôle candidats-locataires

En 2024, le pôle a renforcé ses compétences et méthodes avec l'arrivée d'une nouvelle collègue et des formations via la SLRB.

Le renouvellement des inscriptions, l'encodage des demandes de mutation et l'analyse des dossiers ont été consolidés.

Les collaborations avec le pôle locataires ont été améliorées : procédures communes, réunions régulières, partage des tableaux de suivi.

Certaines tâches comme les garanties locatives, les assurances, ou les enregistrements de baux sont désormais gérées par ce pôle, permettant un suivi administratif complet et intégré dès l'emménagement.

4. Le pôle locataires

Le pôle a poursuivi sa mission de gestion du parcours résidentiel avec équité. Les attributions prioritaires Art. 35 (CPAS Uccle et Ixelles) et Art. 36 (maisons d'accueil) ont permis de loger rapidement les publics fragiles. En 2024, 7 logements ont été attribués via Art. 35, et 14 via Art. 36 grâce à l'augmentation du quota.

Par ailleurs, 2024 a été marquée par l'attribution d'une nouvelle catégorie de logements dits "moyens", une première pour BinHôme. Ces logements visent une catégorie de ménages dont les revenus dépassent les plafonds d'admission classiques, mais qui respectent les critères définis par le Code bruxellois du Logement.

Ce projet pilote concerne 4 logements situés dans notre nouvel immeuble à la chaussée de Waterloo.

La révision des loyers 2025 a concerné plus de 2.200 ménages, nécessitant une coordination étroite entre services.

Le pôle a également pris part **aux projets BHPE** et aux groupes de travail sur l'accueil. Le vide locatif a été réduit grâce à une meilleure anticipation, un lien renforcé avec le service entretien et maintenance et une priorisation des remises en état.

5. Le pôle support-locataires

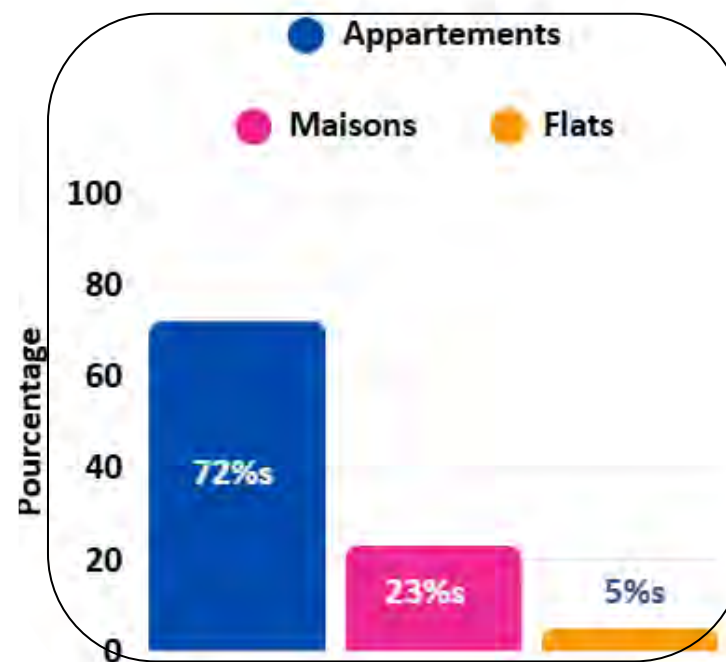
Ce pôle transversal a assuré la planification des états des lieux, la gestion des accès d'immeubles, et participé à des projets comme les abris vélos sur le site "Château".

Il a également joué un rôle essentiel dans les projets de rénovation de Tilleul et du Merlo, en assurant un accompagnement de proximité des locataires, notamment par l'organisation de réunions d'information permettant la transmission de leurs préoccupations et une présence régulière sur le terrain.

6. Statistiques

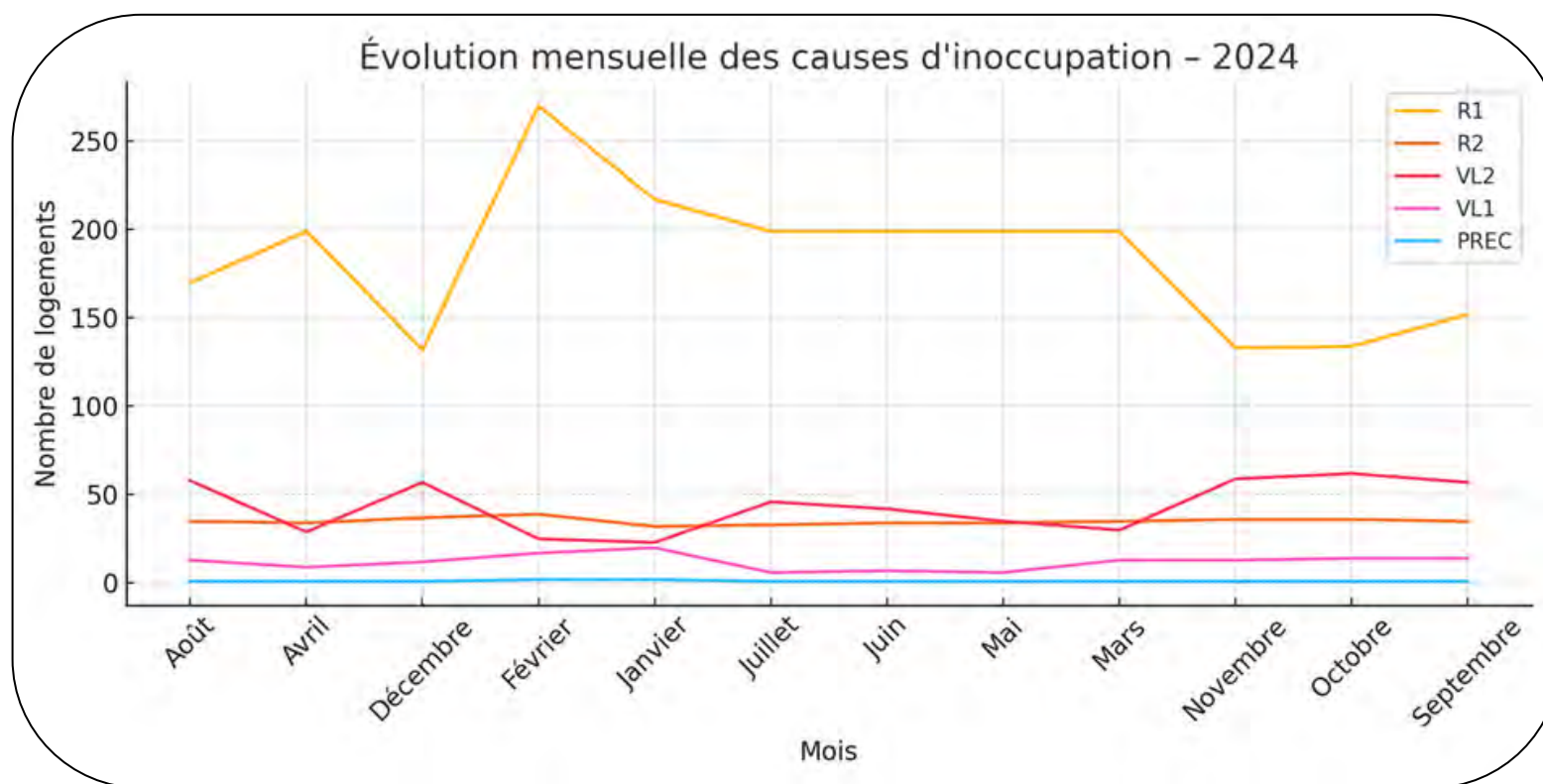
Les données de l'année 2024 reflètent les efforts menés : baisse des logements vacants dès août, stabilité des causes d'inoccupation majeures et augmentation des attributions prioritaires.

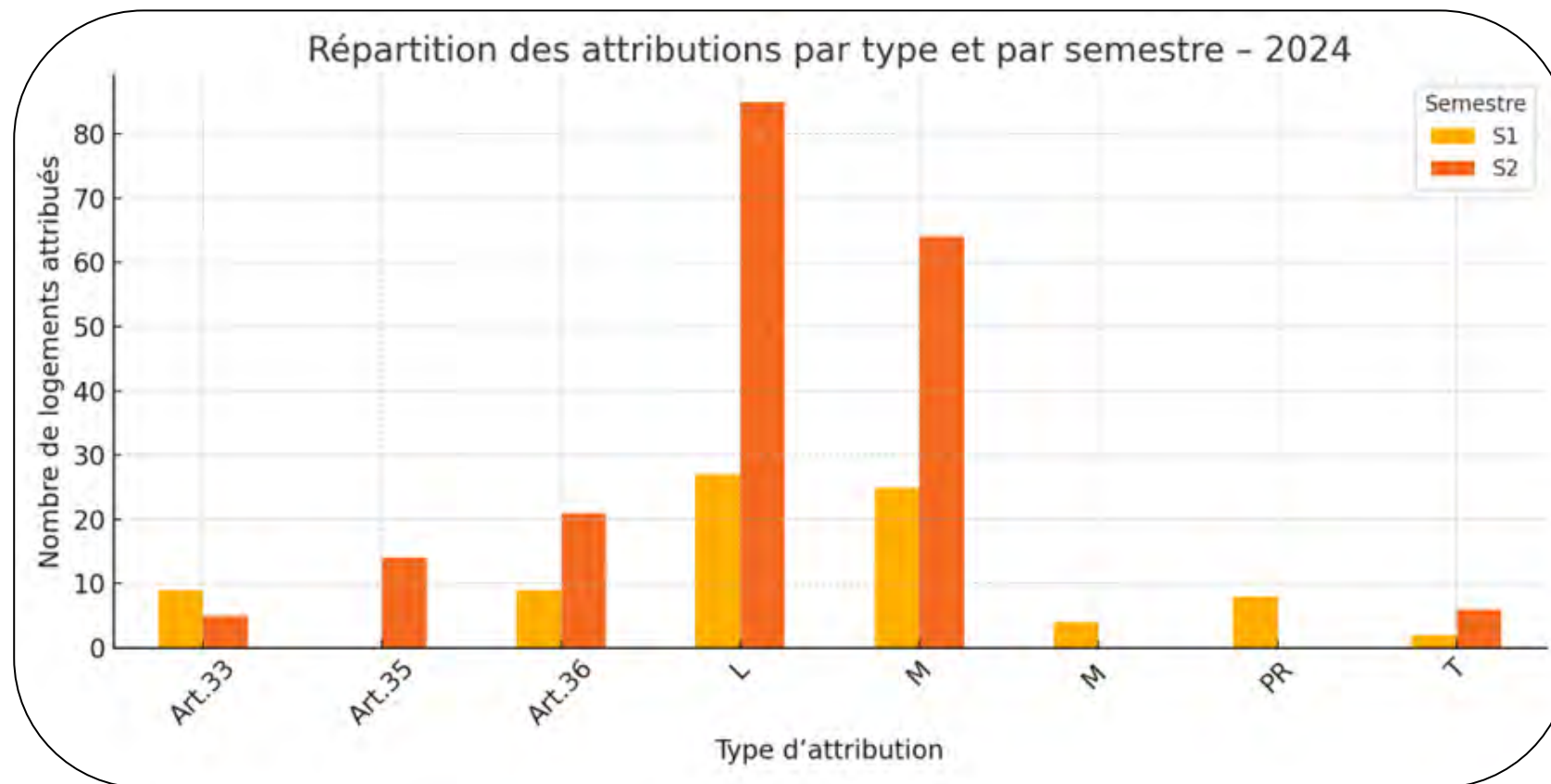
Le parc locatif est composé à 71,3 % d'appartements, 22,8 % de maisons et 5,8 % de flats. Cette typologie impacte directement la politique d'attribution, notamment en matière de mobilité et d'accessibilité.



Evolution mensuelle des causes d'inoccupations

On constate une domination persistante de certaines catégories comme R1 (logement en attente de remise en état, projet de rénovation), tandis que d'autres comme VL2 (logement en attente d'attribution) augmentent sensiblement en fin d'année. Ces données permettent d'ajuster les priorités entre interventions techniques et organisation des attributions.

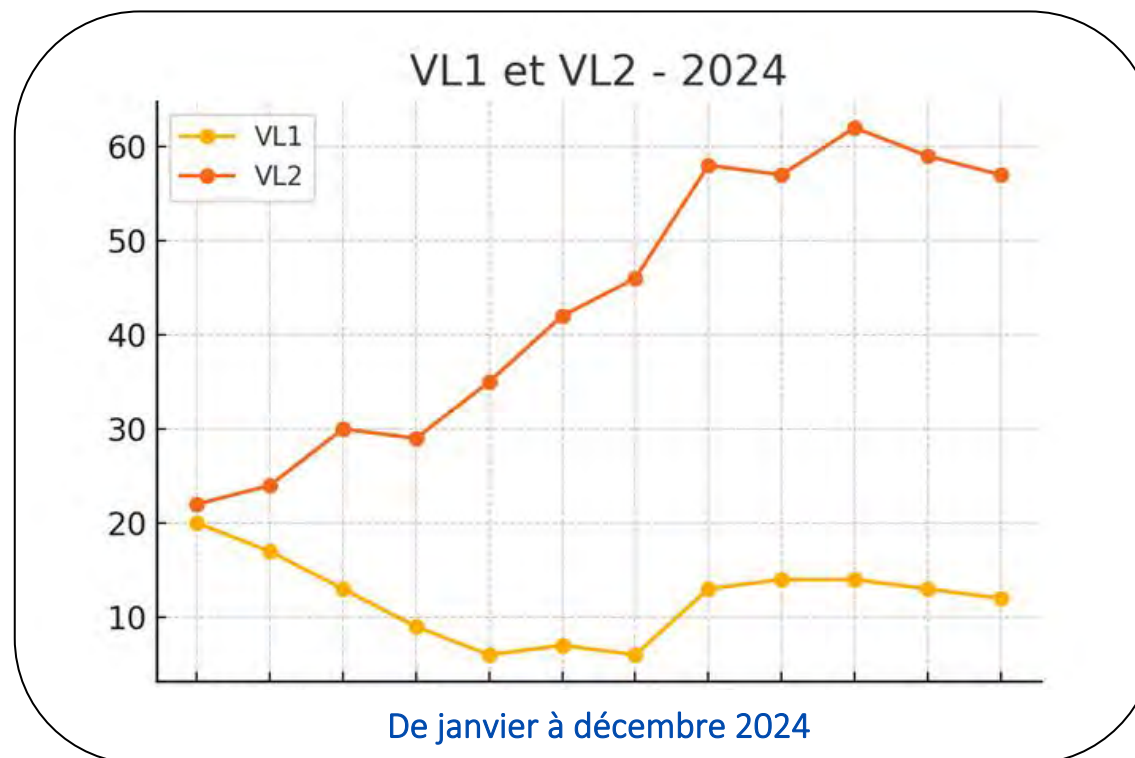




On observe une nette augmentation des attributions de logements aux candidats locataires ("L") et de mutations internes ("M") au second semestre. Les attributions prioritaires prévues par les articles 35 et 36 (personnes en grande précarité ou hébergées en maison d'accueil) ont également été renforcées, témoignant d'un engagement accru en faveur des publics vulnérables.

Évolution des logements en vide locatif (VL1 & VL2)

- **VL1** : Logements disponibles et remis en état, en attente d'attribution
- **VL2** : Logements en attente de remise en état par le Service Entretien & Maintenance (SEM)



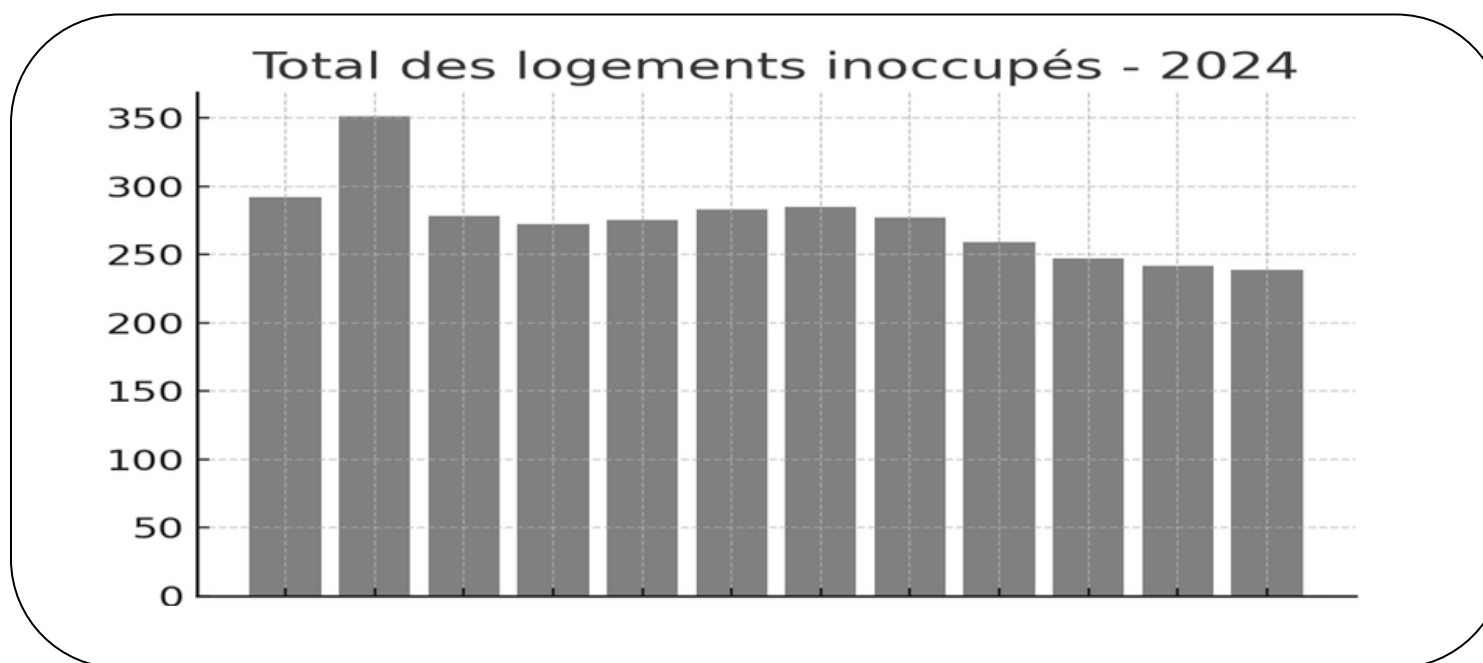
Analyse :

La disponibilité des logements VL1 diminue au premier semestre, puis augmente de manière significative à partir du mois d'août. En parallèle, la catégorie VL2 progresse jusqu'en octobre, traduisant un volume important de logements en cours de remise en état. Cette évolution s'explique par les mouvements internes du parc immobilier, notamment les mutations, transferts et renons des locataires.

Impact des rénovations lourdes et remembrements

Remembrement – Vandeuren :

- 164 logements sociaux supprimés (32 x 1CH, 90 x 2CH, 36 x 3CH, 6 x 4CH)
 - Remplacés par 132 logements (9 x 1CH, 51 x 2CH, 58 x 3CH, 12 x 4CH, 2 x 5CH)
- Réduction nette de 32 logements, avec une amélioration qualitative



Rénovations lourdes réceptionnées en 2024 :

- 132 logements ont réintégré le parc (projets Vandeuren)
- Ces logements sont passés de la catégorie R1 à VL1
- Cela explique la baisse des R1 à partir d'août et la hausse des VL1

EN 2024, LE COCOLO C'EST ...

Dans le cadre de sa mission de représentation des locataires et de relais de leurs préoccupations auprès de BinHôme, le Conseil Consultatif des Locataires (CoCoLo) a mené, tout au long de l'année 2024, **une série d'actions de terrain, de rencontres locales et de participations à des événements communautaires.**

Le CoCoLo a **organisé plusieurs rencontres avec les habitants des différents sites** gérés par BinHôme, notamment à AKAROVA, au Melkriek, au Merlo, à Flagey, au Bourdon, à La Cambre et à Volta, ainsi que lors de rassemblements inter-sites incluant le Moensberg, la chaussée d'Alseberg et Saint-Job.

Ces moments d'échange, souvent organisés dans un cadre convivial (repas partagés, barbecues, fêtes de quartier) ont permis de renforcer les liens entre les locataires et de recueillir leurs témoignages sur les réalités quotidiennes de leur cadre de vie.

Le CoCoLo a également **participé activement à plusieurs événements communautaires** sur les deux communes, tels que la fête du Homborch, la fête d'Halloween, la Fête des Lumières au Merlo, et le Zomer Quartier en collaboration avec les éducateurs de rue.

À chaque occasion, il a tenu à présenter ses missions, renforcer sa visibilité, et encourager la participation des locataires à la vie collective.

En parallèle de ses activités de proximité, le CoCoLo a entrepris des démarches institutionnelles notables, dont **une rencontre officielle avec le Bourgmestre d'Uccle**, en présence des échevins et de l'assistante du Bourgmestre, afin de discuter des enjeux spécifiques aux locataires ucclois.

En outre, plusieurs rapports d'observation ont été transmis au Conseil d'Administration et au Comité de gestion de BinHôme, à la suite de constats récurrents issus du terrain. Soucieux de renforcer ses compétences et son rôle de médiation, le CoCoLo a suivi diverses formations dispensées par le Syndicat des Locataires et la Fébul (Fédération Bruxelloise des Unions de Locataires), portant sur les droits des locataires, la concertation sociale, et la représentation active.

Au fil de ses rencontres et observations, le CoCoLo a identifié et relayé plusieurs problématiques récurrentes auprès des services et instances de BinHôme, parmi lesquelles :

- Le sentiment d'un manque d'écoute ou d'attention de la part des services sociaux et techniques, notamment en cas d'urgence ou dans le suivi des demandes ;
- Les pannes fréquentes des ascenseurs, particulièrement problématiques pour les personnes âgées ou à mobilité réduite ;

- Les actes d'incivilité et un sentiment d'insécurité exprimés sur de nombreux sites, affectant la qualité de vie des résidents ;
- Les problèmes de propreté et de gestion des déchets, incluant des odeurs persistantes ou la présence de nuisibles, comme les rats ;
- Des conflits de voisinage non résolus et parfois mal accompagnés ;
- Le manque d'explication dans le calcul des charges, suscitant des incompréhensions parmi les locataires ;

Par son action régulière de proximité, le CoCoLo-BinHôme a contribué en 2024 à faire remonter la voix des locataires, à renforcer le dialogue entre les habitants et les services, et à favoriser une approche collaborative dans la recherche de solutions durables.

Il poursuivra sa mission en 2025 avec la même volonté d'écoute, de médiation et de participation active à l'amélioration du cadre de vie dans les logements de BinHôme.

Dans la continuité des actions engagées, il est d'ores et déjà prévu pour l'année 2025 d'organiser des réunions spécifiques entre le CoCoLo et deux services essentiels de BinHôme : le service Entretien et Maintenance d'une part, et le service Social d'autre part.

Ces rencontres auront pour objectif de renforcer les échanges directs, de favoriser une meilleure compréhension des réalités de terrain, d'améliorer la coordination des interventions au bénéfice des locataires, mais également de permettre une meilleure connaissance du fonctionnement interne de la société et des contraintes structurelles auxquelles ses services sont confrontés.

BinHôme se réjouit, dans cette perspective, de pouvoir compter sur un CoCoLo actif, engagé et pleinement investi dans son rôle de relais entre les locataires et la société.



DES LOGEMENTS

EN 2024, LE SEM (SERVICE ENTRETIEN & MAINTENANCE) C'EST ...

Une équipe en évolution...



pour des résultats ...

3.712 Bons de travail internes

1.696 Bons de travail externes

Remises en état (REE) de logements vides

79 REE réalisées - Coût total : 1.583.372 €

Financements : SLRB (1.384.000 €), commune d'Ixelles (100.000 €) & fonds propres (99.372 €).

Traitement de plaintes locatives

4 plaintes introduites auprès de la DIRL (Direction de l'Inspection Régionale du Logement)

Taux de résolution : 100 %.

par des actions mises en place ...

1- Le déploiement du cycle de développement

Le lancement du premier cycle de développement fondé sur la définition d'objectifs suivie d'évaluations régulières. Forte adhésion de l'ensemble du personnel (ouvriers et employés).

2-La structuration de la cellule administrative pour améliorer son efficacité

La cellule administrative s'est affirmée en 2024 comme un pilier polyvalent au cœur de la gestion technique.

Outre sa participation aux permanences physiques et téléphoniques, le traitement quotidien des courriels entrants et la gestion du planning des ouvriers, elle a contribué à plusieurs avancées telles que :

- **L'adoption de fichiers partagés** pour encourager la transversalité entre collaborateurs ;

- **Le suivi des SAR** (service après réception);
- **La gestion des bons de commande et traitement des factures** au service des gestionnaires techniques ;
- **L'immersions sur le terrain**, favorisant le développement des compétences techniques et la connaissance du patrimoine ;
- **Le lancement du projet brochures**, visant à vulgariser des sujets techniques (débouchages, fissures, sécurité incendie, etc.), à destination des locataires ;
- **La réorganisation des rôles** en vue d'améliorer la communication avec les locataires ;
- **Le traitement des rapports de visites techniques ;**
- **Le suivi administratif du Plan d'Entretien Préventif** : 80 % des bons clôturés malgré un fort taux d'absentéisme chez l'ouvrier dédié ;

- **Le suivi journalier des bons de travail (J-1 / J+1)**, avec clôture effectuée au jour le jour, afin de compenser les dysfonctionnements récurrents de l'outil GNP.

3-Le Programme PLAGE

Finalisation de la phase de programmation du Plan Local d'Action pour la Gestion Énergétique.

4-Les Marchés publics

- **Renouvellements de marchés:** remise en état des logements vides, maintenance des GTC (pilotage des chaufferies à distance), contrôle de la qualité de l'eau, etc. ;
- **Finalisation des clauses techniques pour le marché HVAC (chauffage, eau chaude sanitaire et ventilation) ;**
- **Participation active au renouvellement du marché de fourniture d'énergie.**

5-La sécurité au travail

Organisation de visites médicales et de formations (port de charges et travail en hauteur).

6-Le renforcement des ressources humaines

Recrutement de personnes clés tel le nouveau gestionnaire de stocks et le coordinateur de projets.

7-Les adaptations réglementaires

Avec **le lancement d'une campagne de remplacement des détecteurs de fumée** afin d'être en conformité avec la nouvelle réglementation.

8-L'accompagnement BHPE

Participation au groupe de travail interservices pour un accompagnement personnalisé des locataires des logements à Haute Performance Énergétique.

9-La logistique

Optimisation de la distribution du matériel aux ouvriers, permettant des départs plus matinaux.



10-La Communication et coordination interne

Par la mise en place de procédures internes visant à fluidifier les échanges et renforcer la transmission d'informations.



11-Des projets en cours et perspectives pour 2025

- Finalisation du tableau des interventions de la régie, destiné à soutenir la cellule administrative. Ce tableau permettra d'informer les locataires, en temps réel et en toute transparence, sur le caractère payant ou non des interventions, ainsi que sur un ordre de grandeur des coûts associés ;
- Adoption de la méthodologie de travail en mode projet, accompagnée du déploiement de MS Project ;
- Implication dans la conception et l'implémentation de la nouvelle solution informatique ;
- Mise en application de la nouvelle Car Policy ;
- De la centralisation des stocks ;
- Optimisation de la gestion de la flotte de véhicules de BinHôme ;
- Mise en œuvre de la Tool Policy ;
- Réflexion stratégique sur la gestion des espaces verts ;
- Relance de plusieurs marchés publics ;

- **Organisation de réunions régulières avec le Conseil Consultatif des Locataires (Cocolo)**, dans le but d'échanger sur les difficultés rencontrées sur le terrain, de fournir des réponses claires et concrètes aux problématiques, et de réfléchir ensemble à des pistes d'amélioration ;
- **Définition et suivi d'indicateurs de performances ;**
- **Adoption d'actions en faveur de l'écologie et de la transition énergétique ;**
- **Établissement du budget SEM ;**
- **Contribution aux rubriques techniques dans le BinHôme illustré;**
- **Finalisation du document des recommandations techniques de BinHôme** (destiné aux architectes et auteurs de projet) ;

- Révision du standard des remises en état ;



- Mise à jour du cadastre technique de BinHôme sur Antilope, incluant :
 - Dates des PV électriques des logements ;
 - Nombre et date de fabrication des détecteurs de fumée dans les logements ;
 - Dates des derniers contrôles périodiques des chaudières individuelles des logements;

EN 2024, LE SI (SERVICE INVESTISSEMENT) C'EST ...

Une équipe ...



L'année 2024 a été marquée par deux défis majeurs pour le service investissement :

D'une part, la diminution significative des ressources financières disponibles, et d'autre part, l'impératif croissant de répondre aux objectifs climatiques ambitieux fixés à l'horizon 2030.

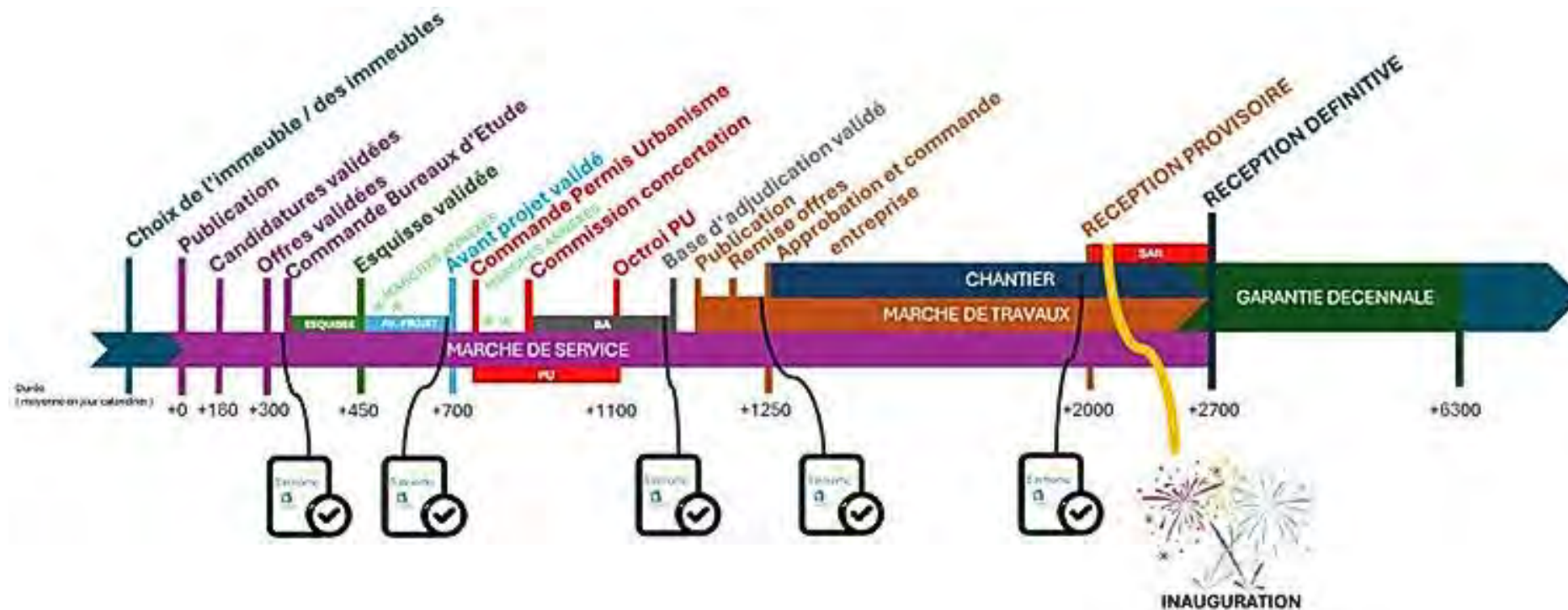
Face à cette double contrainte, le service a engagé ces dernières années, une réévaluation rigoureuse de ses

priorités, en conciliant optimisation budgétaire et transition énergétique.

Qu'il s'agisse de rénovations ou de nouvelles constructions, les projets s'inscrivent également dans une logique d'économie circulaire, en privilégiant le réemploi des matériaux, la réduction des déchets générés sur chantier et le recours à des techniques de construction innovantes

Les étapes clés du développement d'un projet immobilier

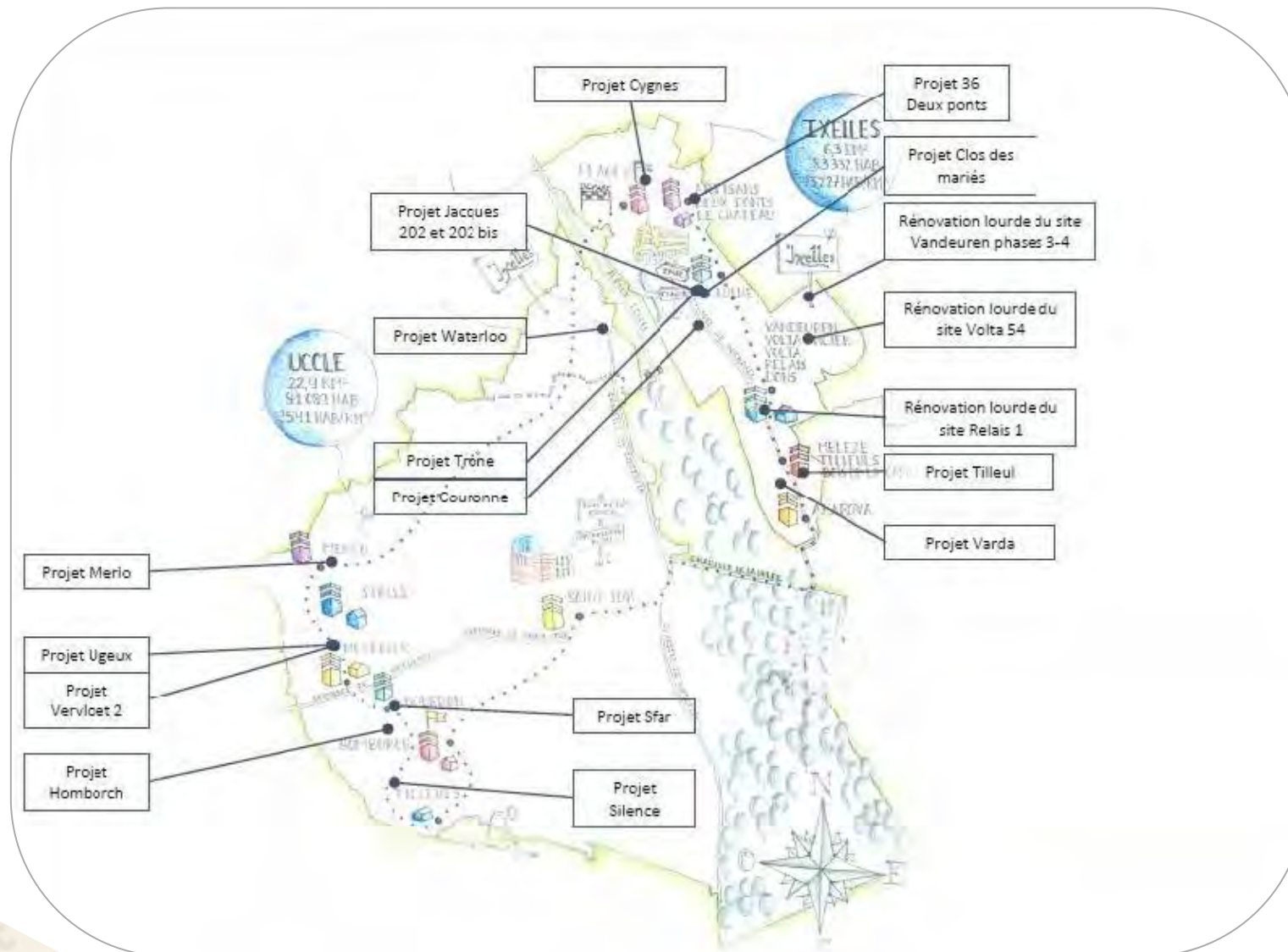
Un projet immobilier se déploie selon un enchaînement d'étapes structurées, ce processus, encadré par des validations successives, permet une conduite de projet maîtrisée, conforme aux exigences réglementaires et aux attentes des bénéficiaires.



Bien que les chantiers suivent un schéma de base commun, ils se distinguent à un certain stade en fonction de leur nature spécifique : certains relèvent de rénovations lourdes, d'autres de rénovations plus légères ; certains s'effectuent en site occupé, tandis que d'autres concernent des constructions neuves.

Les contraintes qui en découlent varient en conséquence, chaque typologie de chantier imposant des exigences particulières en termes d'organisation, de délais, de sécurité ou de gestion des nuisances.

Compte tenu de cette diversité, nous vous présentons à présent un état des lieux des chantiers en cours, ainsi qu'un aperçu des projets en développement.



Voici un aperçu des projets en cours ou prévus sur les deux communes :

Clos des Mariés



Rénovation des anciens bureaux
en logements intergénérationnels
et KinderKafé

Rue des Cygnes 8

1050 XL

Montant final RP : 1.978.112,07

euros HTVA

Réception définitive juin 2024

Rénovation lourde en vue de la
création de 31 logements.

Avenue de la Couronne 221

1050 XL

Montant de commande :

9.894.584,24 euros HTVA

Nov. 24 : Travaux commandés

Démarrage de chantier début
2025

Cygnes





Homborch

Construction de 90 logements

Quartier du Homborch

1180 Uccle

Montant de commande :

28.135.509,29 euros HTVA

2024 : Chantier en cours

Date prévisionnelle de réception

provisoire : phase I : avril 2025 –

phase II : août 2025

Rénovation lourde de 61

logements

Boulevard Général Jacques 202

1050 XL

Montant de commande :

10.272.787,64 euros HTVA

2024 : Chantier en cours.

Date prévisionnelle de Réception

provisoire : octobre 2025



Jacques 202



Merlo Chantier en site habité

Étude de faisabilité et mission complète
d'étude et de suivi des travaux pour la
rénovation de l'enveloppe + construction
d'un immeuble de 10 logements +
construction de la Bibliothèque et d'un
Atelier vélo pour la commune d'Uccle
Chaussée de Neerstalle
1180 Uccle
avril 2024 : Permis déposé

Date prévisionnelle de début de chantier
: 2026 et fin de chantier : 2029

Rénovation lourde de 52
logements en 52 logements

Rue du relais 2-14

1050 XL

Montant de commande :
8.221.382,58 euros HTVA
2024 : Chantier en cours.

Date prévisionnelle de réception
provisoire : juin 2025



Relais I



**Rénovation lourde de 4 logements
et 4 équipements en 7 logements, le
local PCS et 1 commerce**
Rue G. Ugeux 3, 5, 7
1180 Uccle
Montant de commande :
1.630.977,14 euros HTVA
2024 : Chantier en cours.

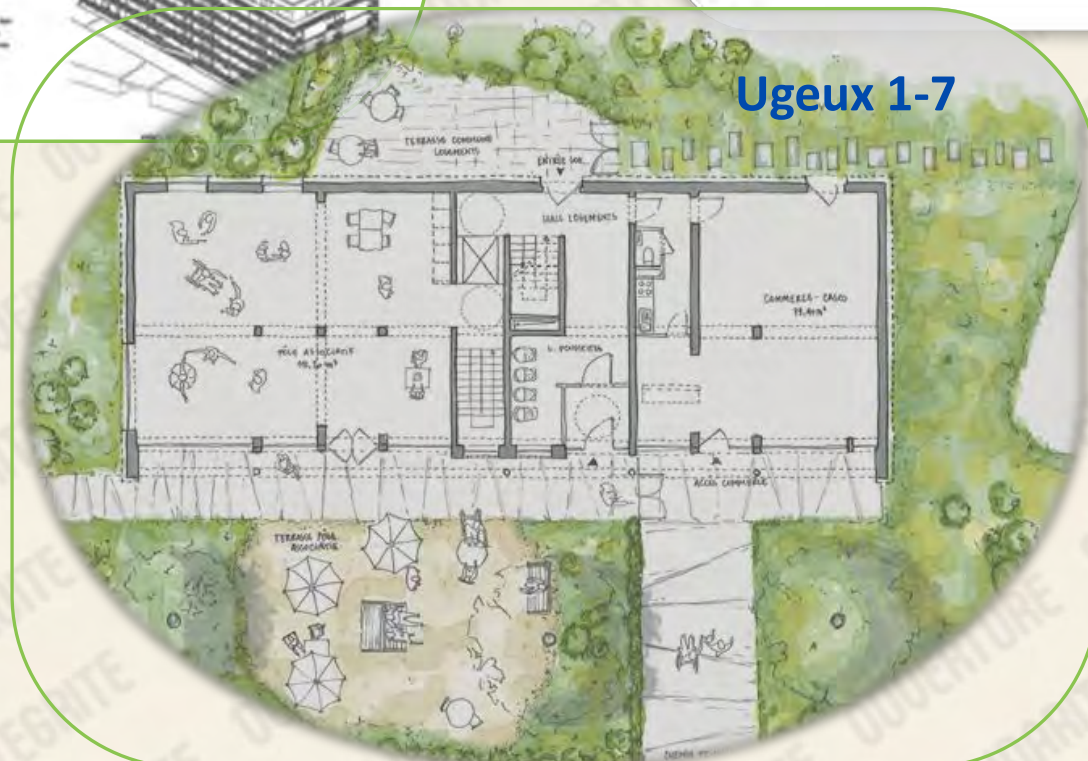
Date prévisionnelle de Réception
Provisoire : mars 2025

**Étude de faisabilité et mission
complète d'étude et de suivi des
travaux pour la rénovation de
l'enveloppe et la densification du
site**

Chaussée de Boitsfort 46
1050 XL

Montant de commande :
10.678.770,12 euros HTVA
**2024 : Analyse des offres des
entreprises en cours**

**Dates prévisionnelles de début de
chantier : 2025 et de Réception**
Provisoire : octobre 2026



Vandeuren III-IV



Construction de 18 logements au
standard passif (14 sociaux + 4
moyens)

Chaussée de Waterloo
1050 XL

Montant fin de travaux, RP :
6.452.248,61 euros HTVA

mai 2024 : Réception Provisoire

Rénovation lourde de 160 logements et
1 équipement en 132 logements et 4
équipements

Rue J.Vandeuren
1050 XL

Montant fin de travaux : 22.116.339,82
euros HTVA

2024 : Chantier en cours.

Date prévisionnelle de Réception
Provisoire : février 2025

Waterloo



Triomphe



Alliance Habitat acquisition - Achat de 32 logements sociaux, 28 emplacements de parking en sous-sol et 1 rez-de-chaussée commercial

**Boulevard du triomphe
1050 XL**

Mai 2024 : signature compromis de vente

**Date prévisionnelle de début de chantier :
fin 2024**

Mai 2024

Compartimentage

Dans le cadre de sa politique continue de sécurisation et de mise en conformité de son patrimoine immobilier, BinHôme finalise actuellement le compartimentage de l'ensemble de ses immeubles. Cette dernière étape s'inscrit dans une démarche rigoureuse et progressive de sécurisation des bâtiments, amorcée dès 2018.

Mars 2024

- ❖ **Présentation de l'actualisation du Plan Stratégique de Rénovation Durable (PSRD)** par la responsable du Service Investissement, accompagnée d'une stratégie pour faire face au manque de financement anticipé et à l'instabilité politique liée à l'absence de nouveau gouvernement.
- ❖ **Diagnostic 03 (Relais 2, Dons 2, Deux-Ponts)** : le marché est remanié afin de ne plus commander les travaux, mais uniquement les études préparatoires.
- ❖ **Diagnostic 04 (Cambre, Mélèze, Ballegeer)** : les offres reçues sont prolongées jusqu'en janvier 2025.
- ❖ **Accompagnement BHPE** : poursuite des réflexions sur l'intégration de cet accompagnement dans les projets de construction.

Mai 2024

- ❖ **BinHôme finalise la sécurisation de tous ses immeubles par le lancement du compartimentage**, après la mise en conformité et la signalisation incendie (20218) ainsi que les mises en conformité électriques communes et de secours.
- ❖ **Inauguration du site Waterloo et arrivée des premiers locataires.**



- ❖ **Signature du compromis de vente pour le projet Triomphe et démarrage du chantier fin 2024.**

Juin 2024

- ❖ **Projet Trône : la commune d'Ixelles acte formellement l'absence de financement disponible à la SLRB pour l'acquisition et les travaux de l'immeuble, proposé à BinHôme.**

Juillet 2024

- ❖ **Immeuble Tilleuls : lancement par le Service Investissement de sa première Procédure concurrentielle avec négociation.** Résultat : une réduction de 850.000 euros sur les offres reçues.
- ❖ **Commande passée en novembre 2024 ; début des travaux prévu début 2025.**
- ❖ **Démarrage des chantiers en site habité :**
 - o Mise en place d'un binôme d'accompagnement : un agent de liaison (service locatif) et un accompagnateur technique chantier (service investissement).
 - o Ce dernier a intégré BinHôme en septembre 2024.

Août 2024

- ❖ **Élaboration du Plan Climat par le Service Investissement, en réponse à la demande de la SLRB pour répondre aux exigences du COBRACE (objectif : 100 kWh/m².an par SISP et 150 kWh/m².an par unité).**

Coût estimé des rénovations :

- o 110.673.301,05 € (à 100 %)
- o 149.408.956 € (à 135 %)

Le Plan Climat sera présenté au Conseil d'Administration en novembre 2024.

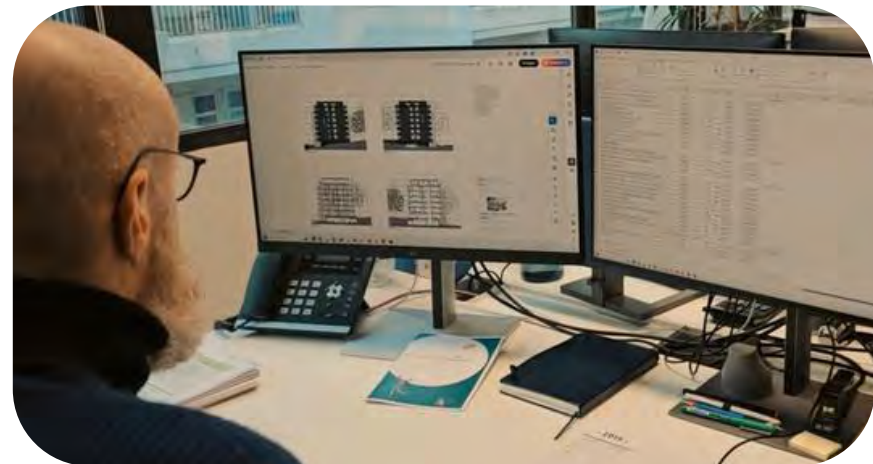
Octobre 2024

- ❖ **Présentation au CA de la plus-value de l'accompagnement BHPE (Bâtiments à Haute Performance Énergétique) pour les locataires dans les projets Silence et Waterloo.** Faute de moyens humains internes, l'accompagnement sera externalisé via le réseau Habitat et ses ASBL spécialisées.

- ❖ Création du Groupe de travail BHPE, chargé :
 - D'étudier une future internalisation,
 - De suivre les accompagnements externalisés,
 - D'aborder les enjeux connexes (ex. : suivi énergétique des bâtiments non-BHPE, logique URE – Utilisation Rationnelle de l'Énergie).

Novembre 2024

- ❖ Clos des Mariés : la SLRB commande les travaux, avec un démarrage prévu début 2025.
- ❖ Renforcement administratif du Service Investissement :
 - Une gestionnaire administrative rejoint l'équipe (ancienne assistante de direction du directeur GIT remercié en février 2023).
 - Objectif : création d'un pôle administratif structuré pour améliorer la centralisation et la gestion des données techniques et administratives relatives au patrimoine de BinHôme.



DES MOYENS

EN 2024, LE SERVICE RH C'EST ...

1.Recrutement :

En 2024, BinHôme a finalisé 7 engagements :

- 1 employée administrative pour le Service Entretien et Maintenance en février 2024 ;
- 2 référents d'immeubles en mars et en juillet 2024 ;
- 1 gestionnaire de projet pour le Service Entretien et Maintenance en août 2024 ;
- 1 accompagnateur technique chantier pour le Service Investissement en septembre 2024 ;
- 2 employés administratifs pour le Service Locatif en novembre 2024 ;

L'entreprise a enregistré 11 départs :

- 7 employés
- 4 ouvriers

BinHôme a engagé 28 étudiants durant l'été 2024.

2 employés sous contrat Emploi d'Insertion ont également été respectivement engagés au sein du service entretien et maintenance et du service locatif.

4 intérimaires ont été engagés pour le SEM et LOC.

En plus de ces nouveaux postes pourvus, en 2024, BinHôme était toujours à la recherche de nouveaux collaborateurs pour les fonctions suivantes :

Contrôleur de gestion

Team Leader – Service proximité

2 Référents d'immeuble

3 Ouvriers (polyvalent, plombier et électricien – remplacement)

Collaborateur administratif (remplacement)

Les Projets réalisés et en cours:

L'amélioration continue et le renforcement du processus de recrutement est une mission cruciale pour améliorer l'efficacité et l'efficience de nos services.

A cet effet, **la mise en place d'une procédure de recrutement claire et définie** permettant d'anticiper au mieux les besoins de chacun et de cerner correctement les missions afin de recruter la bonne personne est indispensable.

En ce sens, BinHôme s'est vu renforcé ses équipes, et ce, principalement au sein du département Gestion Immobilière et Technique :

- Un gestionnaire de projets a rejoint le Service Entretien et Maintenance,
- Un accompagnateur technique de chantier a rejoint le Service Investissement avec pour mission, notamment, d'accompagner les locataires impactés par les chantiers en site habités.

fin 2024 a marqué l'engagement d'une juriste d'entreprise, qui a pris ses fonctions début 2025.

L'année a été marquée par **le lancement du cycle d'évaluation** participant à la mise en place du projet plus général « cycle de développement ».

Le cycle de développement s'inscrit dans le développement d'une culture du résultat en organisant la fixation d'objectifs annuels, collectifs et/ou individuels et l'accompagnement de chaque travailleur dans l'atteinte de ceux-ci.

Ce cycle s'inscrit également dans une réflexion autour du bien-être au travail, une notion qui préoccupe particulièrement le département RHST.

L'idée étant de challenger le personnel, booster la motivation des équipes en visant l'épanouissement professionnel.

L'année 2024 a mis un gros accent sur l'ensemble des directeurs et responsables en organisant une série de **formations liées au management** afin de renforcer leurs compétences managériales et ainsi mieux suivre l'évolution du collaborateur dans son parcours professionnel au sein de l'entreprise.

L'ensemble du personnel a également eu l'occasion de recevoir une formation axée sur mise en place du cycle d'évaluation et l'ensemble de ces objectifs.

Parallèlement à ces formations, le service RH, en collaboration avec un partenaire externe a élaboré des guides à destination du personnel et des membres de la ligne managériale afin de les aider dans la préparation et le suivi de tout ce cycle.

La fin de la révision du Règlement de travail (en cours de finalisation) est un enjeu essentiel pour que BinHôme garantisse que ses politiques internes sont à jour, conformes aux législations en vigueur et adaptée aux besoins actuels de ses employés.

BinHôme étant constamment à la recherche de façons d'accorder des avantages à son personnel, le service RH a **mise en place la plateforme Benefits at Work**, une plateforme web qui propose de solides réductions.

Du côté des formations, le dernier trimestre de 2024 a été riche. En effet, le service RH et le service informatique ont organisé **des sessions de formations à l'attention du personnel ouvrier (régie + référents) pour les sensibiliser à l'utilisation de logiciels de communication professionnels**, comme TEAMS et l'intranet.

Un autre objectif de ces sessions était d'**attirer leur attention sur l'importance des règles RGPD** (Règlementation Générale de Protection des Données).

Courant décembre, à la demande de certains collaborateurs, le service RH a organisé **une formation à l'utilisation du logiciel OneNote**, logiciel collaboratif de gestion de prise de notes.

En 2024, dans la continuité des sessions de communication du personnel, **les « midis de BinHôme » ont été lancés.**

Concrètement, chaque service a l'occasion de présenter son équipe et ses missions.

Cette action vise à répondre à la demande émanant de nombreux membres du personnel d'en savoir davantage sur le travail réalisé par leurs collègues.



**PRESENTATION
DU
SERVICE LOCATIF**



Corps
DRHST



EN 2024, LE SERVICE IT C'EST ...

Le Réseau

Les efforts entamés en 2023 concernant l'amélioration de la sécurité et des performances des systèmes informatiques a continué en 2024.

Dans un premier temps, le service IT a mis en place un système de sauvegarde externe sur les serveurs d'IBM

Afin d'augmenter la couche de sécurité, le service IT a invité les collaborateurs employés à mettre en place le système de double authentification via l'installation d'une application sur le smartphone.

Pour l'utilisation des programmes Office (Word, Excel, ...) l'authentification se fait une fois et doit être refaite lorsque Microsoft en fait la demande. Pour les connexions VPN, la double authentification se fait systématiquement.

Concernant le personnel ouvrier, le service RH a accompagné les travailleurs avec la mise en place du système de double authentification lors d'une formation organisée avec le service IT.

En mars 2024, le contrat souscrit avec la firme Canon pour les copieurs est arrivé à échéance.

Un contrat cadre figurait dans le e-catalogue de Paradigm avec la firme Konika Minolta.

A l'examen des prix proposés par la firme, BinHôme a signé un contrat de 6 ans et a équipé également l'atelier situé à Uccle qui disposait encore d'une vieille imprimante dépassée technologiquement. Le bureau installé à cette adresse accueille quotidiennement des travailleurs employés du SEM.

Le RGPD

L'année 2024 n'a pas pu constater d'avancée majeure dans le niveau de maturité RGPD de BinHôme par manque de temps de la responsable IT.

Afin de progresser dans le dossier, le service IT a profité de la fin de contrat avec la firme Ataya and Partners pour relancer un marché public sur 36 mois. A l'issue de la procédure, la firme MIELABELLO a été sélectionnée par le Conseil d'Administration du 16/12/2024.

Le contrat prévoit 3 jours de prestation par semaine :

- 1 jour dédié à la mise en conformité des caméras de surveillance
- 1 jour dédié à la maturité RGPD de BinHôme
- 1 jour dédié à la sécurité, cybersécurité et normes NISS2

Le travail sur le RGPD est désormais réparti entre 3 personnes (la juriste d'entreprise, la responsable IT et le gestionnaire des caméras de surveillance). Le calendrier des présences du DPO a été fixé en accord avec les 3 personnes de référence.

La responsabilité de ce domaine reste in fine dans les mains de la Directrice générale.

Logiciel de gestion (ERP)

En mai 2024, la Direction a sollicité le service IT afin d'examiner les 2 nouveaux logiciels mis en place dans le secteur pour la gestion des entreprises : Business Central (Foyer Anderlechtois) et Archipel (Foyer Schaerbeekois).

Bien que les 2 solutions aient des philosophies différentes, elles sont toutes les 2 sur Microsoft Dynamics et compatibles avec le nouveau CRM Régional que la SLRB met en place et qui sera imposé à tout le secteur d'ici la fin 2025.

Business central est une solution intégrée entièrement sous Microsoft Dynamics et connectée sur Power BI pour tous les reporting et documents à transmettre à la SLRB.

Archipel est un éco système de 3 logiciels interconnectés entre eux.

Un système d'export et import Excel permet d'extraire ou importer des résultats. Le reporting se fait via ces fichiers Excel.

Fin 2024, BinHôme a rencontré les prestataires des 2 solutions afin d'avoir des éclaircissements quant aux produits mis en production dans les sociétés consœurs. Début 2025, BinHôme a désigné la firme Engage – Fac'Org via la centrale d'achat de la SLRB afin de faire un premier travail de cartographie de la société et permettre à BinHôme de choisir les solutions informatiques adaptées à son activité et procédures. La mise en place du nouveau logiciel de gestion est espérée pour la fin de l'année 2025 de manière à être en production au 01/01/2026.

Le Ticketing

En sa séance du 22/01/2024, le Conseil d'Administration a désigné une firme pour la mise en place d'un système de gestion des files d'attente aux permanences physiques rue Emile Claus et rue Jean Ballegeer 69.

Le premier objectif était de pouvoir apaiser les tensions lors des permanences physiques au moment des périodes critiques de l'activité (décomptes des charges, révision des loyers, renouvellement des candidatures, ...).

Le second objectif est de fournir à la Direction des indicateurs de gestion sur la fréquentation de la permanence (service le plus sollicité, raison de visite du public, ...)

Gestion du courrier entrant / sortant

En juin 2024, BinHôme a eu l'occasion de voir la présentation d'un système de gestion du courrier entrant / sortant sous Microsoft Dynamics. Cet outil permet de réceptionner le courrier (postal, email, guichet) et annexé à l'Intelligence Artificielle, il permet de résumer des pièces jointes tels que des rapports et proposer des ébauches de réponses. L'avantage de cette solution est qu'elle pourra s'intégrer dans le nouveau logiciel de gestion (ex-lien avec les dossiers de location, ...) qui sera sous Microsoft Dynamics, mais également sortir des indicateurs de gestion pour la Direction. Le service IT va profiter de l'opportunité pour mettre en place la signature électronique des documents, en ce compris dans BOS.

3CX – salles de réunion

En fin d'année 2024, le Staff s'est réuni afin de mettre en place un projet sur l'accueil. Le service IT a été sollicité pour la partie des outils et principalement 3CX et les salles de réunion. L'analyse de la centrale téléphonique 3CX avec un logiciel de statistique (Flower Data) a permis de constater des anomalies de programmations datant de tous les changements faits depuis 03/2019, date de l'installation et configuration. Étant donné que le service IT n'est pas maître des codes sources, nous devons transférer l'application sur un nouveau serveur dédié. Le service IT en profite pour refondre complètement tout le système en collaboration avec les équipes concernée.

Parallèlement à cela, le service IT teste un système Barco dans une des salles de réunion qui permet d'animer les conférences sans fils dans les salles. Il est conçu pour faciliter les réunions hybrides.

Sharepoint

Le service IT a collaboré avec la Direction générale afin de créer dans Sharepoint, un tableau de suivi des Marchés publics de l'entreprise ainsi qu'un fichier de centralisation des documents des procédures.

En été 2024, travail de centralisation des documents cadastraux a débuté, il sera mis en lien avec la nouvelle arborescence du patrimoine.

Patrimoine

Le service IT a procédé à la création des nouvelles structures informatiques des logements rénovés et construits. Il a été présenté aux Comités de Gestion et Conseil d'Administration des Prix de Revient Actualisés et Loyers de Base des logements concernés.

Ces derniers ont été encodés dans Gils2.0 de manière que le service location puisse entamer le processus d'attribution des maisons et appartements

De plus, le service IT a procédé à l'injection des rénovations et au calcul des nouveaux prix de Revient Actualisés 2025 du patrimoine existant.

Enfin, en vue de l'installation en 2025 du nouveau logiciel de gestion, et en vue de mettre le patrimoine en conformité avec Antilope (logiciel Régional), un groupe de travail sera mis en place début 2025 afin de recréer une nouvelle arborescence.

Le Personnel

Formation des ouvriers

Dans le courant du dernier trimestre 2024, le service RH et IT ont unis leurs forces afin de former le personnel ouvrier à Teams, l'envoi de courriels.

A côté de cela, ils ont été sensibilisés aux règles de confidentialité, de respect du RGPD et à l'utilité de l'authentification multi facteur. Enfin, ils ont été sensibilisés à l'utilisation de l'intranet en termes d'outil de communication interne. Les collaborateurs ont été épaulés afin d'installer les diverses applications sur leurs GSM professionnels et tablettes.

Onboarding

Depuis septembre 2023, BinHôte met en application une procédure de Onboarding unique et répartie sur le service RH, Communication, IT et Logistique, ceci en plus de l'accueil réservé dans le service de destination. Grâce au système de communication mis en place dans le Département des ressources Humaines et des Stratégies Transversales, l'accueil des nouveaux collègues se prépare en temps et en heures.

Le service IT suit une procédure stricte pour la préparation du matériel qui sera mis à disposition du nouveau collaborateur ainsi que pour la prise en main des appareils et signature des différents documents liés à l'inventaire et au RGPD.

L'IT au quotidien ...

- Petits dépannages sur les ordinateurs, écrans, GSM, câblages
- Dépannages problèmes copieurs, GSM
- Commandes et installations des services de communication électronique au sein du patrimoine
- Suivi des demandes des départements
- Commandes et suivi de l'inventaire IT
- Traitement des factures et suivi du budget
- Suivi du DPO
- Suivi des prestations du prestataire IT externe dont le marché a commencé en 11/2024 pour 12 mois.
- Rédaction et suivi des cahiers des charges liés à l'IT
- Support des demandes liées à L'ERP, Gils2.0 et Exactonline

EN 2024, LE SERVICE COMMUNICATION C'EST ...

Stratégie de communication

L'année 2024 marque une étape importante dans le développement du service Communication de BinHôme. Après la mise en place opérationnelle en 2022 et la consolidation stratégique en 2023, cette année a vu le déploiement concret et intensif des outils et des actions de communication, tant internes qu'externes.

Pour rappel, la stratégie de communication interne et externe repose sur 3 objectifs stratégiques fondamentaux :

- Renforcer la proximité avec les locataires par le biais de l'information
- Cultiver le sentiment d'appartenance des collaborateurs
- Développer une image dynamique et positive de BinHôme

Trois catégories de cibles ont été épinglées :

- Les locataires et candidats (communication externe)
- Le personnel (communication interne)
- Les parties prenantes (relations publiques)

Ces trois objectifs stratégiques répondent :

- Au contrat de gestion de niveau 2 (2022-2026) de la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB), et notamment aux articles 43 et 45 de l'objectif 8 « Augmenter la qualité du service aux usagers »
- Au plan stratégique de BinHôme, et notamment aux deux objectifs stratégiques « Améliorer la qualité de l'accompagnement des locataires » et « Améliorer l'efficacité de la structure interne de l'entreprise »

Comme en 2023, nous avons poursuivi, en 2024, nos actions répondant aux objectifs stratégiques susmentionnés ainsi qu'aux six points d'attention prioritaires épinglés en 2022 et résumés ci-dessous :

- 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 actions de communication



Projets et actions de communication externe

Lancement d'une campagne de communication 360° sur la propreté articulée autour de plusieurs actions de sensibilisation des locataires qui traitent de différentes thématiques comme la réduction des déchets, le « tri sélectif », la gestion des encombrants, etc. :

- Atelier de tri des déchets au Café solidaire (quartier Volta, à Ixelles)
- Fêtes de la propreté à Ixelles (Aulne) et à Uccle (Merlo)
- Dossier rédactionnel dans le BinHôte illustré n°58
- Articles réguliers sur le site web binhome.brussels
- Relais d'information sur l'intranet et LinkedIn

Refonte complète du site Internet binhome.brussels en vue d'améliorer l'expérience utilisateur :

- Aéré, intuitif et moderne, le site est désormais en phase avec la charte graphique

- Mise à jour et restructuration des contenus pour fournir, de manière simple et rapide, un maximum d'informations pratiques
- Point d'attention sur l'ergonomie et l'accessibilité numérique en vue de fournir une plateforme inclusive
- Amélioration des performances avec de nouvelles fonctionnalités (carte interactive du patrimoine, téléchargement de documents, intégration de formulaires, publication de vidéos...)
- Site entièrement bilingue (français/néerlandais)
- Suivi statistique du trafic pour optimiser la stratégie digitale

Internalisation de la distribution du journal des locataires BinHôte illustré, permettant une diminution significative des coûts logistiques, et **augmentation du nombre de contenus de vulgarisation à destination des locataires :**

- Dossiers sur l'état des lieux de sortie, sur les enjeux liés à la propreté, sur le principe d'économie circulaire utilisé dans les dossiers immobiliers
- Articles de décryptage et d'explication sur le décompte de charge, le calcul du loyer, le système de tickets et de gestion des files à l'accueil (ticketing)

Animation régulière de la page LinkedIn de la société en vue d'attirer les talents, de valoriser l'engagement des équipes et de développer la marque employeur (employer branding)

Création de supports de communication print : divers courriers, invitations, affiches, mais aussi des brochures (livret technique, guide de chantier, FAQ/foire aux questions...), etc.

Événements externes, en collaboration avec divers partenaires, en vue de promouvoir les activités de BinHôme et de renforcer son image :

- Inauguration de logements (Waterloo, à Ixelles)
- Visite diplomatique du ministre tchèque Ivan Bartoš à Akarova, à Ixelles
- Participation aux « 20km de Bruxelles » et soutien à l'association DoucheFLUX
- Soutien à la communication des événements « Archiweek » et « Journée chantiers ouverts »

Projets et actions de communication interne

Renforcement de l'attractivité de la plateforme intranet :

- Mise à jour hebdomadaire d'actualités
- Publication de contenus engageants
- Animation de la rubrique « Agenda »

Renforcement de la périodicité des newsletters internes en vue d'inviter les collaborateurs à s'informer régulièrement sur les projets de la société et les initiatives portées par les partenaires locaux.

Révision et harmonisation des titres de fonction, afin de renforcer la clarté et la cohérence : mises à jour des signatures électroniques et du Who's who de la rubrique « Contact » de l'intranet.

Organisation d'événements internes favorisant la cohésion interne et les échanges interservices :

- Fête du personnel
- Session de communication du personnel et lancement des présentations « Midis BinHôme »
- Visite de chantier avec les collaborateurs sur le site Vandeuren, à Ixelles
- Moments conviviaux (petit-déjeuner du personnel du début d'année, pots de départ, etc.)

En chiffres

- 1 nouveau site web
- 1 inauguration de logements (Waterloo)
- 1 petit-déjeuner du personnel
- 1 Session d'information du personnel (thème : circulation de l'information et feedback)
 - 2 visites de chantier/logements (Akarova, Vandeuren)
 - 2 fêtes de la propreté (Aulne/Ixelles, Merlo/Uccle)
- 2 midis BinHôte (présentation des services SEM et Social)
- 4 journaux BinHôte illustré (pour un total de 42 articles)
- 9 newsletters internes envoyées à l'ensemble des collaborateurs
 - 25 posts sur LinkedIn (plus de 800 abonnés en 2024)
 - 54 actualités sur le site Internet binhome.brussels
 - 56 publications sur la plateforme Intranet



Actualités



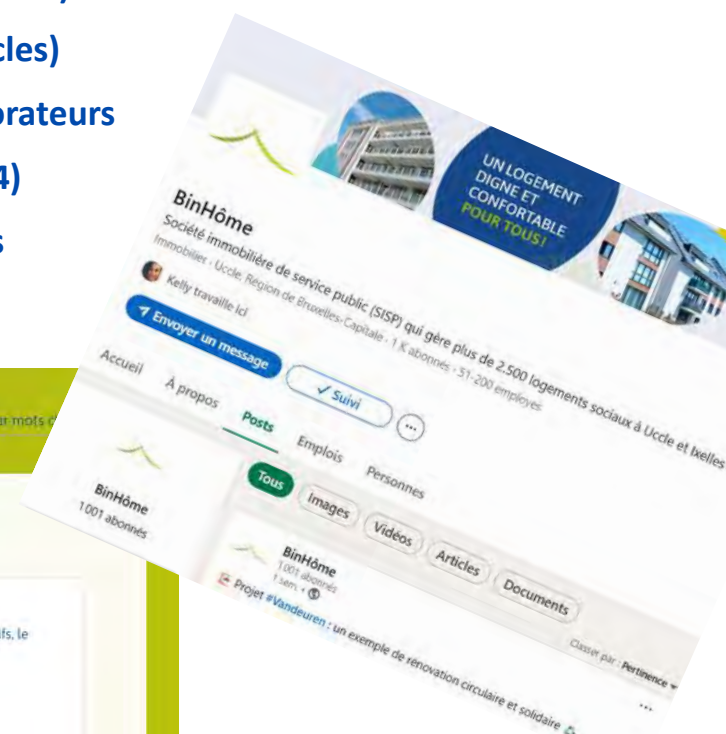
NOUVEAU Participez à l'inauguration du projet Vandeuren

20/05/2025 - Après plusieurs années de développement, de réflexion et de travaux intensifs, le projet Vandeuren touche à sa fin...
[Lire la suite](#)



Grève le mardi 20 mai : prenez vos précautions !

16/05/2025 - De fortes perturbations sur les réseaux des transports en commun sont annoncées le mardi 20 mai. Nous vous informons...
[Lire la suite](#)



EN 2024, LE CPPT C'EST ...

Depuis sa création, en décembre 2023, le Service Interne de Prévention et de Protection de BinHôme a mis en place un plan d'action annuel et **un plan global en matière de Bien-être au travail et pour la prévention des risques**. Des analyses de risques ont été réalisées par fonction (personnel administratif, métiers techniques, nettoyeurs-référents), ainsi qu'une analyse des risques aspects psychosociaux. Un plan d'urgence interne est en cours d'élaboration avec l'appui de Vidyas. Un premier exercice d'évacuation incendie a eu lieu.

Des formations ont été organisées : gestion du stress, des émotions et des conflits pour les référents, secourisme en milieu professionnel (dans ce cadre, le SIPP a fait l'acquisition d'un DAE), équipier de première intervention, formation BA5 pour l'électricien, formation BA4 pour les référents, port de charge, travail en hauteur.

Des améliorations ergonomiques ont été apportées : venue d'un ergonome et conseils de celui-ci, remplacement des chaises de bureau défectueuses, envoi de fiches toolbox (conduite en hiver, canicule, EPI...).

Un processus d'onboarding a été mis en place pour les nouveaux collaborateurs, incluant une information sur la sécurité, l'hygiène, la santé et l'ergonomie au travail.

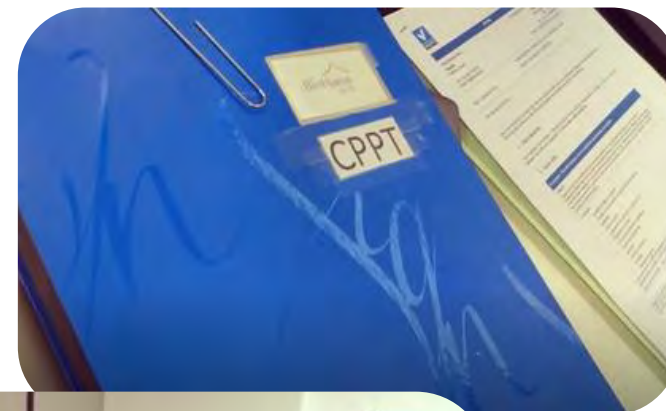
Des procédures ont été établies (jobistes, faits de tiers avec gestion du registre, des premiers soins).

Le processus des 3 feux verts a été instauré pour les achats de matériel ainsi que l'analyse des risques liée au matériel. Enfin, le SIPP assure le contrôle des équipements de protection individuelle pour les ouvriers et référents, des échelles et des trousse de secours.

Le CPI est chargé de l'animation du CPPT, de la rédaction et de l'ordre du jour et des procès-verbaux.

Actions menées en 2024 :

- Invitation d'un ergonome pour l'analyse des postes de travail.
- Réalisation du plan d'action annuel 2025 et élaboration du plan global de prévention quinquennal 2025-2030 (obligation légale).
- Campagne de vaccination antigrippale pour les collaborateurs.
- Préparation du marché public pour l'analyse des risques psychosociaux (RPS) et présentation aux travailleurs.
- Recyclage des secouristes et recyclage des équipiers de première intervention (EPI) des collaborateurs de la Bascule.
- Formation BA5 pour l'électricien (habilitation électrique).
- Formation BA4 pour deux référents
- Préparation et mise en œuvre du plan d'urgence interne (procédures d'évacuation, consignes incendie).
- Rédaction du plan particulier de sécurité et de santé (PPS) pour le projet BinHôme.
- Recyclage des référents en « gestion de l'agressivité ».
- Organisation des visites médicales pour les ouvriers et référents (suivi réglementaire).
- Formation port de charges pour les ouvriers et référents (prévention des TMS).
- Préparation et finalisation du rapport annuel de prévention.
- Onboarding de 7 nouveaux collaborateurs (intégration sécurité, hygiène et santé).
- Mise à jour des analyses de risque poste admin et métiers techniques.
- Préparation et animation des CPPT.



UNE GESTION FINANCIÈRE

Comptes annuels 2024 (voir comptes annuels en annexe) :

L'année 2024 se clôture avec un bénéfice de 787.110 €, après prise en bénéfice des subsides en capital.

Relevons d'emblée dans ce résultat (on y revient plus bas) l'importance de : la hausse du chiffre d'affaires, la hausse de la prise en résultat des subsides en capital, et dans l'autre sens la hausse des taxes (précomptes immobiliers). Au total cependant, le résultat est en ligne avec les prévisions multi-annuelles envoyées à la SLRB (tableau « RSM ») qui estimaient pour 2024 un résultat positif de +/- 1.000.000 €.

SITUATION ACTIF/PASSIF

Le total du bilan augmente en 2024 de 16 millions d'€ pour atteindre un montant de 188,7 millions d' €.

ACTIF

Actifs immobilisés

Nous relevons ici les investissements suivants : l'acquisition du projet Triomphe (3,3 Mios), la réception du bâtiment Chaussée de Waterloo (6 Mios), la conclusion de l'emphytéose Clos des Mariés (1 Mio) et la poursuite de la rénovation Phase 4 de l'immeuble Vandeuren (+9,6 millions, passant à 29,7 millions). Au total, avec les Remises en état (1,5 Mio) et des amortissements pour 6 Mios, notre patrimoine immobilier augmente de 15 Mios et atteint en valeur comptable : 168,36 Mios €.

Stock

Le stock de matériel augmente de 97.000 € selon le dernier inventaire, et des vérifications sont en cours pour expliquer cette subite variation.

Les créances commerciales

Les créances commerciales, augmentent considérablement, pour un total de 2,5 Mio versus 1,9 millions. L'explication majeure vient ici des « VLN » : les locataires qui ne remettent pas la preuve de leurs revenus sont d'office (prescription de l'ordonnance AGRBC) portés à la Valeur Locative Normale, jusqu'à la régularisation, qui peut avoir lieu avec effet rétroactif. Ceci a pour conséquence de gonfler assez artificiellement le chiffre d'affaires et le montant des créances corrélatives. L'an passé, un effort particulier avait été mené pour adapter nous-mêmes les revenus sur consultation de la base de données du SPF Finances « Fidus », ce qui a eu pour effet de diminuer le nombre de cas. Ce travail n'a malheureusement pas été mené dans le cadre de la clôture 2024.

Une analyse détaillée des créances permet de faire les constats suivants :

- Moins de 53 locataires détiennent à eux seuls 50% de la dette globale,
- Environ 277 locataires ont un plan d'apurement,
- 19 locataires sont sous administration ou en règlement collectif de dette,
- Environ 583 locataires ont une dette supérieure à 50 €.

La réduction de valeur actée pour 2024, calculée selon les principes normés de la SLRB, passe de 653.000 à 991.220 €.

Une diminution de valeur de la « cotisation de solidarité », calculée sur les loyers à la VLN, a été passée en diminution du compte « produits à recevoir ».

Les autres créances

Elles se composent principalement de montants à récupérer de la SLRB, en évolution assez stable par rapport à 2023 :

- Réductions enfants à charge : 794.317 €,
- Réductions adultes handicapés : 1.314.368 €,
- Créance sur la SLRB au titre des réductions des années précédentes : 4.407.612 €.

Remarquons que nous n'avons récupéré aucun montant de la SRLB cette année.

L'avance versée au notaire en 2023 pour l'acquisition du Clos des Mariés se trouve à présent dans les actifs Immobilisés.

Les valeurs disponibles

Conformément au plan de comptes de la SLRB, les comptes-courants avec la SLRB se trouvent, non en créances, mais en valeurs disponibles.

Ces comptes contiennent dès lors :

• Allocation Régionale de Solidarité (ARS) :	4.437.893 €
• Nos avoirs en comptes bancaires :	176.978 €
• Les placements de trésorerie :	4.980.000 €
• Les garanties locatives chez ING :	475.758 €
• Un C/C dit « plus-value s/vente disponible » :	331.242 €

Comptes de régularisation de l'actif

Produits acquis : Ce compte renseigne les montants dus en 2024 alors qu'ils seront facturés ou reçus en 2025 : subside de la commune d'Ixelles et vente de certificats verts pour 152.515 €.

PASSIF

Réserves disponibles

Ce compte passe de 1.343.537 € à 1.503.286 € par l'affectation d'une partie du résultat.

La circulaire 686 (28/10/2019) de la SLRB prévoit une dotation de réserve annuelle de 95% de la cotisation de solidarité prise en résultat. Cette réserve doit impérativement servir à des opérations de rénovation ou de construction, ainsi que prévu au code du logement (art. 143, §5). La question de l'utilisation ou la reprise de cette réserve doit encore être étudiée.

Subsides en capital

Le total des subsides en capital reçus passe de 52,1 millions à 55,4 Mios. Les principales variations concernent :

- Rénovation de 162 logements au bâtiment Vandeuren : +1.781.862 €
- Subside remise en état de 100 logements vides : +196.130 €
- Primes d'énergie : +447.832 €
- Subside construction Waterloo : 2.575.872 €
- Subsides précomptes immobiliers Ernotte (Akarova) : +644.821 €
- Prise en résultat : -2.578.057 €

Dettes à plus d'un an

Le total des dettes à long terme passe de 88.750.687 € à 100.342.670 €. Il s'agit des crédits budgétaires octroyés par la SLRB, prélevés pour la partie non subsidiée de nos investissements.

Le compte comporte aussi les garanties locatives reçues pour 527.333 € .

Dettes à un an au plus

-Dettes financières : le compte-courant SLRB passe de 23,55 Mios à 22,3 Mios.

Rappelons l'existence à l'actif d'une créance sur la SLRB. La diminution du c/c au passif s'explique par un apurement partiel de notre créance.

- Fournisseurs : 2,4 Millions, stable. Rappelons que ce montant comporte quelques importantes factures d'entrepreneurs prises en investissement, en attente de règlement par P2 au moment de la clôture d'exercice.
- Dettes sociales et fiscales :
c/c TVA : 249.630 € (en conséquence de la facturation en « autoliquidation »)
- Autres dettes : on y trouve les décomptes de charges à rembourser, diminué d'un montant pour le projet Cygnes (404.308 €, négatif car il s'agit de subsides reçus avant les travaux)

Comptes de régularisation au passif

Il s'agit de charges à imputer pour cause de factures non parvenues, principalement dues à Vivaqua, et quelques factures contestées de Gashnet non comptabilisées.

SITUATION COMPTES DE RESULTAT

Le chiffre d'affaires réel (tenant compte des multiples réductions) s'élève à 17,7 millions, en croissance de 9%, une croissance supérieure à l'indexation. Rappelons ici l'impact des loyers passés à la VLN qui pourront encore être régularisés.

Les autres produits d'exploitation comprennent essentiellement l'ARS pour 4.106.743 €.

Les services et biens divers sont en diminution.

Les charges salariales baissent de 3,7%.

Les dotations aux amortissements (+3,9%) suivent l'évolution des investissements réceptionnés.

Les taxes et autres charges d'exploitation (3.205.667 eur vs 1.683.303 € en 2023) méritent un mot d'explication. Il s'agit pour 1.352.410 € de précomptes immobiliers enrôlés sur les bâtiments loués Bourdon et Akarova, dont 1.050.235 € relatifs aux années précédentes 2020 à 2023. Ils ont été payés par la SLRB et imputés sans approbation de notre part sur le c/c. Nous contestons cependant le calcul effectué (qui ne tient pas compte du taux réduit pour logements sociaux) et avons introduit un recours en ce sens au SPF. Nous allons également revoir le suivi et le contrôle des imputations en c/c SLRB. Faute de toute information complémentaire précise et en respect du principe de prudence comptable, ces charges sont prises en compte à 100% en 2024, même si nous nous attendons à une remise au moins partielle.

Signalons à ce stade que ces taxes sont également subsidiées, ce qui expliquera également la variation du compte de produits financiers ci-après.

Les produits financiers : (2,46 Mio) représentent la prise en résultat des subsides en capital, selon le rythme d'amortissement des actifs subsidiés. L'augmentation conséquente (1,6 Mio en 2023) fait notamment suite à la subsideation des précomptes immobiliers payés sur Akarova (voir ci-avant). Rappelons qu'il s'agit ici d'un produit non encaissé.

Les charges financières : (1,356 Mio) représentent les intérêts dus sur les différents crédits et comptes-courants de la SLRB.

Les résultats exceptionnels contiennent l'annulation d'une taxe de parcage relative à 2020 et une ristourne sur les coûts du logiciel Gils.

Le prélèvement d'impôt différés se monte à 122.181 € , une augmentation cohérente avec l'augmentation de la prise de subsides en résultat.

Au total, l'exercice s'achève avec un résultat positif de 787.110 €, que nous proposons d'affecter comme suit :

- **Dotation à la réserve disponible pour construction/rénovation, suivant les prescriptions de la circulaire 686 de la SLRB (cfr supra) à hauteur de 95% des cotisations de solidarité perçues (reprises dans le chiffre d'affaires), soit 159.750 € .**
- **Le solde, soit 627.360 €, étant reporté, et venant donc réduire la perte reportée cumulée des exercices précédents.**



BinHome