

RAPPORT DE GESTION 2025

TABLE DES MATIÈRES

5

AVANT-PROPOS

Les faits marquants de l'exercice 2025	6
Les problèmes exogènes affectant les SISP	7

9

BINHÔME, UNE SISP DYNAMIQUE

L'ADN de BinHôme	10
La gouvernance	11
Les ressources humaines	13
La communication externe et interne	16
La transformation digitale	18
La sécurité juridique	20

23

LES LOCATAIRES AU CŒUR DE NOTRE MÉTIER

La gestion locative	24
L'accompagnement social	30
Le renforcement du service proximité	36
Le Conseil Consultatif des Locataires (CoCoLo)	38

41

LA VALORISATION DU PATRIMOINE

L'entretien et la maintenance	42
Les projets immobiliers	45

53

LA GESTION FINANCIÈRE

Les comptes annuels 2025	54
--------------------------	----



Merlo



AVANT-PROPOS

Les faits marquants de l'exercice 2025

Les problèmes exogènes affectant les SISP

LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2025

L'exercice 2025 s'inscrit dans la continuité de la mise en œuvre du **Plan Stratégique Local** (PSL), véritable cadre structurant des actions de BinHôme. Articulé autour des axes locataires, logements et structure, ce plan a permis de traduire les orientations stratégiques en projets concrets et d'assurer une mobilisation transversale de l'ensemble des services.

L'année a été marquée par une décision majeure en matière de modernisation, avec le lancement du **projet transversal «Papillon»**, visant la mise en place d'un CRM et d'un nouvel écosystème informatique. Ce projet structurant revêt un caractère stratégique et fondamental pour l'ensemble de la société, en constituant un véritable socle pour l'évolution des pratiques internes. Il permettra de renforcer durablement la coordination entre les services, de fiabiliser les données et d'assurer une gestion plus intégrée et cohérente des activités. À terme,

il s'impose comme un levier indispensable pour améliorer la qualité du service rendu aux locataires et accompagner la transition organisationnelle de BinHôme.

Dans cette dynamique, l'année a également été marquée par **des engagements stratégiques**, notamment par la création de nouveaux postes jusqu'alors inexistantes au sein de BinHôme, tels que celui de contrôleur de gestion et de juriste spécialisée en marchés publics, chargée de superviser et de sécuriser les procédures de marchés publics de la société. Ces fonctions constituent des leviers essentiels pour renforcer la structuration, la maîtrise des risques et assurer la conformité des activités.

BinHôme a également poursuivi le renforcement de son **action sur le terrain** afin de répondre à une complexification croissante des situations humaines, en s'appuyant notamment sur le service Proximité, véritable pilier de cette démarche. Celui-ci assure au quotidien une présence continue sur le terrain et un lien direct avec les locataires. À titre d'exemple, les équipes ont réalisé plus de 45 interventions en dehors des horaires habituels, notamment dans des situations d'urgence impliquant les services de secours, garantissant à la fois l'accès aux bâtiments et une présence rassurante pour les occupants.

La gestion sociale a, elle, été marquée par l'**approbation de la convention article 36bis**, concrétisant un partenariat avec des associations œuvrant dans la lutte contre le sans-abrisme. Cette convention rejoint les conventions existantes, notamment celles liées aux articles 33 et 35, et renforce

l'engagement de BinHôme en faveur de l'accès au logement pour des publics particulièrement vulnérables, en lien étroit avec les partenaires sociaux.

BinHôme poursuit également ses **efforts en matière de gestion locative** afin de répondre à une demande croissante et à des situations de plus en plus complexes, entraînant une mobilisation accrue du service et un renforcement de son activité pour atteindre 226 attributions de logements en 2025, contre 145 en 2024. Cette dynamique a nécessité une mobilisation importante des équipes, avec plus de 500 convocations de candidats organisées, illustrant la complexité des processus d'attribution. Ces efforts n'ont pas été vains, comme en témoigne également la diminution du taux de logements inoccupés, passé d'environ 15 % en début d'année à 5 % en fin d'exercice.

Plusieurs chantiers majeurs ont atteint des étapes importantes, permettant la mise à disposition de logements rénovés et le développement d'équipements collectifs. Parmi ceux-ci figurent le projet Vandeuven III-IV (132 logements), Relais I (52 logements), ainsi que Ugeux 1-7 (7 logements), qui ont été réceptionnés au cours de l'année.

Par ailleurs, le projet du Homborch (90 logements) a connu une avancée significative avec la réception de sa première phase. D'autres chantiers se sont poursuivis ou ont été lancés, notamment Général Jacques 202 (61 logements), Triomphe (32 logements) et Clos des Mariés (31 logements), traduisant la dynamique de développement et de renouvellement du parc immobilier. Ces réalisations s'accompagnent du

développement d'équipements collectifs et d'une attention portée à la qualité de vie des quartiers, tout en s'inscrivant dans un contexte budgétaire contraint nécessitant des arbitrages et une priorisation des investissements.

La gestion technique du patrimoine a également connu des changements significatifs. À titre d'exemple, **la centralisation des stocks à l'atelier d'Uccle**, complétée par la mise en place de stocks mobiles, permet d'améliorer la réactivité des équipes sur le terrain. De même, la **réorganisation de la flotte de véhicules et l'adoption de nouvelles politiques d'utilisation du matériel** ont contribué à une gestion plus efficace et sécurisée des ressources. Le service Entretien & Maintenance a assuré un volume élevé d'interventions techniques, notamment avec plus de 3.400 bons de travail réalisés par la régie ouvrière et près de 2.000 interventions confiées à des prestataires externes, ainsi que la remise en état de 125 logements vides, illustrant l'importance de l'activité opérationnelle et des enjeux liés à la rotation du parc.

Ces avancées illustrent la capacité de BinHôme à évoluer et à répondre avec efficacité aux enjeux du secteur, tout en maintenant un haut niveau de service au bénéfice des locataires. Elles constituent une base solide pour poursuivre les transformations engagées.

Forte de ces acquis, BinHôme aborde l'avenir avec ambition, en poursuivant ses efforts de modernisation, de développement du patrimoine et de renforcement de l'accompagnement des locataires.



LES PROBLÈMES EXOGÈNES AFFECTANT LES SISP

FRAGILISATION DU FINANCEMENT PUBLIC RÉGIONAL

L'instabilité politique régionale et la dégradation de la situation budgétaire ont fortement impacté le financement du logement social. Les retards dans la constitution d'un gouvernement régional et les contraintes budgétaires ont affecté le versement des subsides d'investissement ainsi que la capacité de la Région à garantir les emprunts contractés par la SLRB pour le compte des SISP. Cette situation a entraîné des retards de chantiers, une incertitude financière accrue et des difficultés de planification à moyen terme pour les sociétés de logement.

INFLATION RÉSIDUELLE ET HAUSSE PROLONGÉE DES COÛTS DE CONSTRUCTION

Même si l'inflation globale a commencé à ralentir en 2025, les effets cumulés des années précédentes continuent de peser lourdement sur les projets de logement social. La hausse durable des prix des matériaux, de l'énergie et de la main-d'œuvre a engendré des dépassements budgétaires, des appels d'offres infructueux et des délais accrus dans la livraison des logements.

CRISE ÉNERGÉTIQUE STRUCTURELLE ET EXIGENCES CLIMATIQUES

Les SISP restent confrontées aux répercussions de la crise énergétique, combinées à des objectifs climatiques régionaux ambitieux. La nécessité de rénover un parc souvent ancien et énergivore pour atteindre les normes environnementales actuelles implique des investissements lourds, techniquement complexes et parfois insuffisamment couverts par les mécanismes de financement existants.

PRESSION SOCIALE ET EXPLOSION DE LA DEMANDE DE LOGEMENTS SOCIAUX

La crise persistante du logement privé, marquée par une hausse des loyers et des expulsions, a renforcé la pression sur le parc social. En 2025, plus de 59.000 ménages étaient en attente d'un logement social à Bruxelles, ce qui surcharge les services des SISP et accentue les tensions sociales, sans que l'offre ne puisse croître à un rythme suffisant.

NOUVELLES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES EN MATIÈRE DE SANS-ABRISME

L'introduction progressive de quotas d'attribution de logements au bénéfice des personnes sans abri, décidée au niveau régional, a modifié les équilibres existants. Ces obligations supplémentaires s'imposent aux SISP sans augmentation équivalente du parc ni des moyens humains, complexifiant la gestion locative et sociale.

RETARDS STRUCTURELS DANS LA PRODUCTION DE LOGEMENTS SOCIAUX

Les retards accumulés dans les grands plans régionaux de production de logements sociaux trouvent leur origine dans des facteurs largement exogènes. Contraintes urbanistiques, recours juridiques, pénuries de main-d'œuvre et de matériaux limitent la capacité du secteur à répondre efficacement à la demande croissante.

En conclusion, les difficultés rencontrées par les SISP bruxelloises en 2025–2026 résultent principalement d'une convergence de chocs exogènes. L'instabilité institutionnelle, les contraintes budgétaires, la transition climatique, la pression sociale et les dysfonctionnements du marché du logement privé créent un effet de ciseaux entre des missions élargies et des moyens limités. Cette situation structurelle appelle des réponses coordonnées au niveau régional afin de préserver la capacité d'action des opérateurs du logement social.



POUR BINHÔME PLUS PARTICULIÈREMENT

Problèmes exogènes majeurs

- Patrimoine mixte soumis à des normes multiples (ancien / récent)
- Pression foncière extrême
- Contraintes urbanistiques et patrimoniales fortes

Effets concrets

- Coûts de conformité élevés
- Capacité de développement du parc fortement contrainte par des facteurs exogènes



Relais 1





BINHÔME, UNESISP DYNAMIQUE

L'ADN de BinHôme

La gouvernance

Les ressources humaines

La communication externe et interne

La transformation digitale

La sécurité juridique

L'ADN DE BINHÔME



Akarova



Bourdon

VISION



Un logement digne et confortable pour tous.

Dans un environnement marqué par des enjeux sociaux, économiques et environnementaux croissants, BinHôme, en tant que société immobilière de service public, affirme son rôle d'acteur public engagé au service du logement social en Région de Bruxelles-Capitale. Au-delà de ses missions opérationnelles, la société s'inscrit dans une démarche structurée, guidée par une vision claire, des orientations stratégiques cohérentes et un socle de valeurs partagées.

Cette identité constitue le fil conducteur de l'ensemble des actions menées par BinHôme. Elle oriente les choix, structure les pratiques et garantit la cohérence des interventions, tant dans la gestion du patrimoine que dans l'accompagnement des locataires. Elle traduit également la volonté de concilier performance, responsabilité et qualité de service dans un contexte en constante évolution.

MISSION

Concrètement, BinHôme assure la gestion d'un parc de plus de 2.500 logements sociaux et moyens situés sur le territoire des communes d'Uccle et d'Ixelles, et fournit des services de qualité basés sur la proximité auprès d'environ 5.000 locataires.

Notre mission consiste à mettre en location des logements de qualité destinés aux personnes isolées ou aux ménages possédant des revenus modestes, et de développer des politiques d'action sociale visant à améliorer la qualité de vie des locataires.

VALEURS

Les valeurs de BinHôme constituent le socle de son action et guident, au quotidien, les comportements et les décisions de l'ensemble de ses équipes. Elles traduisent une exigence constante de qualité, de responsabilité et de respect dans les relations avec les locataires, les collaborateurs et les partenaires.

Elles assurent la cohérence des pratiques, renforcent la confiance et contribuent à inscrire durablement l'action de BinHôme dans une démarche à la fois humaine, rigoureuse et tournée vers l'intérêt collectif.

• Intégrité

L'honnêteté et la transparence dictent notre conduite professionnelle vis-à-vis de nos locataires, collaborateurs et partenaires.

• Efficacité

Nous développons une gestion par la qualité; la rigueur et l'expertise sont au cœur de nos métiers.

• Ouverture

Ouverture d'esprit, aux autres, aux changements, à l'innovation, toujours avec discernement et bienveillance.

• Solidarité

«Tout seul, on va plus vite, ensemble, on va plus loin.» Nous favorisons la collaboration et nous encourageons la complémentarité et l'entraide.

• Équité

L'équité par la cohérence et la considération objective et impartiale de ce qui est dû à chacun, dans le respect de la dignité humaine.

LA GOUVERNANCE

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

BinHôme SC est une société immobilière de service public (SISP) dont l'actionnariat est majoritairement composé d'acteurs publics, parmi lesquels :

- Les Communes et Centres publics d'aide sociale (CPAS) d'Uccle et d'Ixelles ;
- La Région de Bruxelles-Capitale ;
- Quelques actionnaires privés, dont d'anciens administrateurs ;

À ce titre, les actionnaires :

- Approuvent les comptes annuels ;
- Approuvent le procès-verbal de l'AGO de l'année précédente ;
- Donnent décharge aux administrateurs pour la gestion menée durant l'exercice écoulé, sur la base du rapport de gestion annuel ;
- Approuvent les nominations et démissions au sein du Conseil d'administration ;
- Désignent les réviseurs d'entreprise, généralement pour un mandat de trois ans.

Par ailleurs, les réviseurs d'entreprise sont invités à présenter et commenter les comptes annuels de l'exercice précédent.



En 2025, l'assemblée générale s'est tenue le jeudi 12 juin et a notamment procédé à l'approbation de la démission de l'ancien Conseil d'administration ainsi qu'à la nomination du Conseil actuellement en fonction.

Son intervention garantit la bonne gouvernance de la société et le respect de ses missions sociales et économiques en matière de logement public.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

À la suite de l'Assemblée générale ordinaire de juin 2025, le nouveau Conseil d'administration (CA) a officiellement pris ses fonctions pour un mandat de six ans.

Organe chargé de la gestion et de la représentation de la société, il veille à la mise en œuvre des orientations stratégiques et au bon déroulement des activités de l'entreprise. Les administrateurs travaillent en étroite collaboration avec le Comité de gestion (CG) afin d'assurer une gestion efficace et d'atteindre les objectifs poursuivis en matière de logement social.

Composition de l'ancien Conseil d'administration (jusqu'à juin 2025) :

- Christophe BERTHELOT, Administrateur (Uccle),
- Anais CAMUS, Administratrice (Ixelles),
- Michel COHEN, Administrateur (Uccle),
- Simon COLLIGNON, Administrateur (Ixelles),
- Diane CULER, Administratrice (Uccle),
- Anne DELVAUX, Administratrice (Ixelles),
- Marie FRENAY, Administratrice (Ixelles),
- Bruno NYS, Administrateur (Uccle),
- Bernard RICHELLE, Administrateur (Uccle),
- Abdeslam TAY, Administrateur (Ixelles),
- Alexandra PHILIPPE, Observatrice (Ixelles),
- Emmanuel DE BOCK, Observateur (Uccle).

Composition du nouveau Conseil d'administration (à partir de juin 2025) :

- Christophe BERTHELOT, Administrateur (Uccle),
- Emmanuel DE BOCK, Administrateur (Uccle),
- Michel COHEN, Administrateur (Uccle),
- Louis DE CLIPPELE, Administrateur (Ixelles),
- Béatrice DE SPIRLET, Administratrice (Ixelles),
- Samir JAMALI, Administrateur (Ixelles),
- Olivier PETIT, Administrateur (Uccle),
- Yannick PIQUET, Administrateur (Ixelles),
- Lara QUERTON, Administratrice (Uccle),
- Davina VERHASSELT, Administratrice (Ixelles),
- Deborah GUSTIN, observatrice, remplacée début 2026 par Quentin MAGES (Uccle),
- M. Gilles MAROT, observateur, remplacé début 2026 par Marc BOUTET (Ixelles).

Le Conseil d'administration comprend également deux membres issus du Conseil Consultatif des Locataires (CoCoLo), élus en 2022.

Isabelle KAUFMANN, en tant que déléguée sociale au sein de BinHôme, représentante de la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB), assiste au CA.

Au cours de l'année 2025, **le Conseil d'Administration s'est réuni à 14 reprises, dont 13 séances en présentiel et une séance en format hybride.** Il a statué sur des matières variées et diverses, décidant notamment des engagements, tels que celui de la Directrice Gestion Locative & Sociale, de la juriste et du contrôleur de gestion, d'arrêter les comptes annuels après passage des réviseurs, d'attribuer une série de marchés publics, d'approuver les loyers de base, d'approuver plusieurs conventions dont celles visant l'art.35 (accord avec les CPAS) et 36 (accord avec les maisons d'accueil), mais également la nouvelle convention dite art. 36Bis (concerne les sans-abris).

Le passage entre l'ancien et le nouveau Conseil d'administration s'est opéré lors de la séance du 16 juin 2025, au cours de laquelle les membres sortants ont été remerciés par le nouveau Conseil pour le travail accompli durant leur mandat.

Lors de ce Conseil, M. Yannick PIQUET a été nommé Président et M. Emmanuel DE BOCK, Vice-Président.



COMITÉ DE GESTION

Le Comité de gestion a été composé jusqu'au 12 juin 2025 du Président – M. Bernard RICHELLE et du Vice-Président – M. Simon COLLIGNON et de la Directrice générale – Mme Natalie NICAISE. Il est composé depuis juin 2025 du Président – M. Yannick PIQUET, du Vice-Président – M. Emmanuel DE BOCK et de la Directrice générale – Mme Natalie NICAISE. La Déléguée sociale représentante de la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB) – Mme Isabelle KAUFMANN, assiste au CG en tant qu'autorité de tutelle de BinHôme.

Les directeurs de départements et responsables de services y sont conviés en fonction de leurs points inscrits à l'ordre du jour.

Organe à la fois décisionnel et consultatif, le Comité de gestion assure un rôle central de relais entre le Conseil d'administration et le Comité de direction. Il accompagne la gestion quotidienne de la société, dans les limites des délégations qui lui sont conférées, prépare les dossiers soumis au Conseil d'administration et propose des cadres d'action ainsi que des politiques transversales à soumettre pour approbation.

Se réunissant à un rythme régulier, au minimum deux fois par mois, le Comité de gestion constitue un espace de pilotage, de coordination et de suivi des décisions, garantissant la cohérence entre les orientations stratégiques et leur mise en œuvre opérationnelle. En 2025, il s'est réuni à vingt-six reprises en présentiel.

COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de direction (CoDir) se compose de la directrice générale, des directeurs opérationnels ou, en cas de vacance de ces fonctions, des responsables des services concernés. La déléguée sociale est invitée à participer aux réunions du CoDir. Il constitue un organe collégial chargé de la gestion journalière et opérationnelle de la société. Il est présidé par la directrice générale.

Le Conseil d'administration lui délègue les pouvoirs relatifs à la gestion journalière, et il agit comme instance de coordination, de décision et de suivi des orientations de l'entreprise.

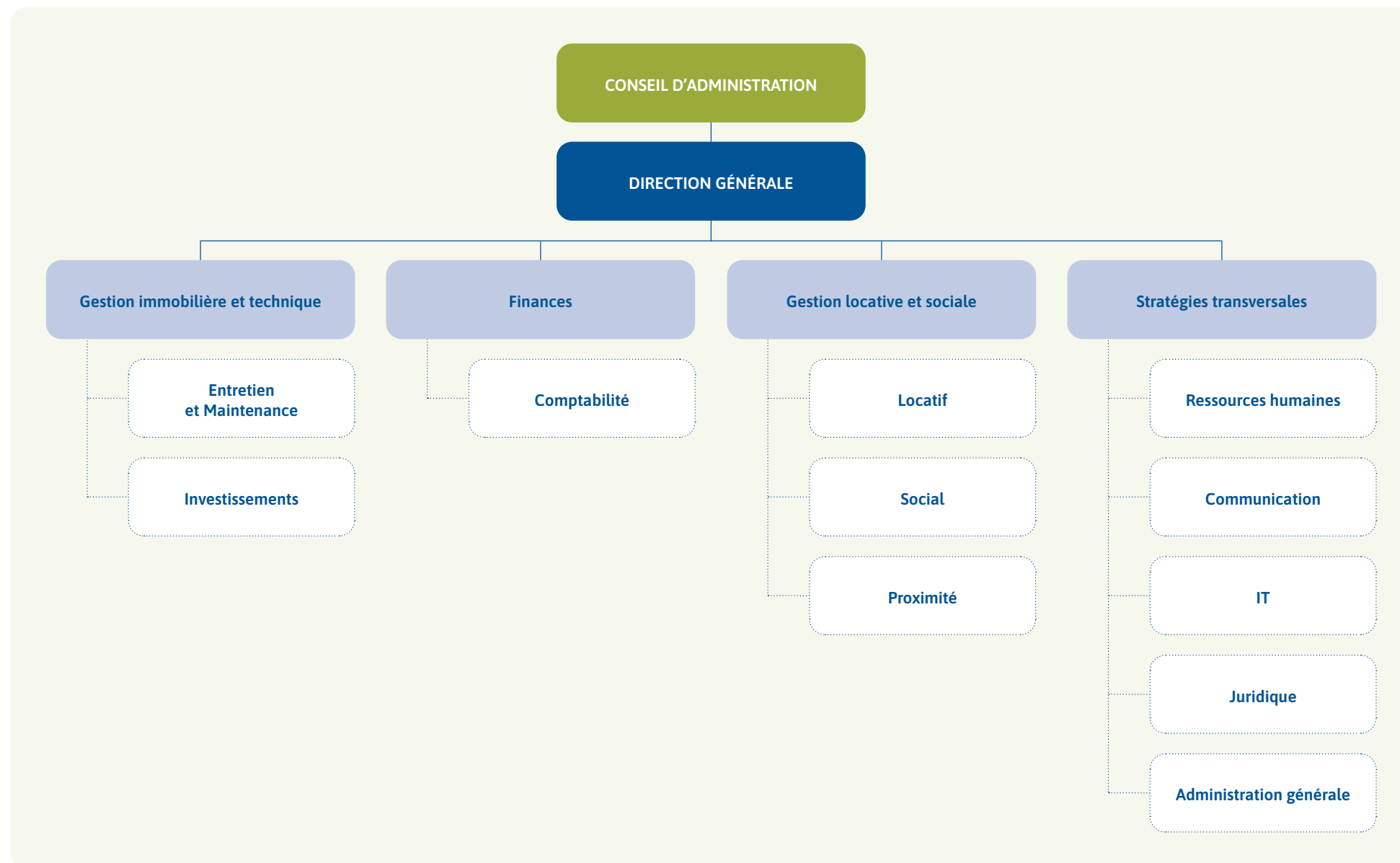
Il exerce à la fois un rôle stratégique, en définissant les grandes orientations, les priorités budgétaires et les objectifs à long terme, et un rôle opérationnel, en assurant la coordination des activités, le suivi des performances et la gestion des problématiques quotidiennes. Il s'est réuni à vingt reprises au cours de l'année 2025.

DIRECTION GÉNÉRALE

En début d'année 2025, La Directrice générale, Mme Natalie NICAISE, a annoncé son souhait de partir à la pension au 1^{er} août 2026. Afin d'assurer une transition et une transmission adéquates, le Conseil d'Administration a, en date du 20 janvier 2025, validé l'ouverture d'un marché public en vue de sélectionner un cabinet de recrutement et a, le 14 avril 2025, désigné le bureau HUDSON pour mener à bien cette mission.

Le jury désigné par le Conseil d'administration s'est tenu le 2 avril 2026. Le choix devra encore être ratifié par le Conseil d'administration. Madame Nicaise accompagnera son successeur jusqu'en fin 2026 afin d'assurer une transition optimale.

ORGANIGRAMME



LES RESSOURCES HUMAINES

ÉVOLUTION ET STRUCTURE DES EFFECTIFS

Au 31 décembre 2025, BinHôme compte 95 collaborateurs, reflétant la diversité des métiers nécessaires à la réalisation de ses missions.

La structure du personnel se répartit comme suit :

- 57 employés
- 38 ouvriers, dont :
 - 12 au sein de la régie
 - 26 référents/nettoyeurs

En complément, 7 collaborateurs hors payroll (agents en contrat d'insertion socio-professionnelle et collaborateurs du Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux - SASLS) contribuent aux activités, ainsi que 12 administrateurs.

Dans un contexte d'exigences croissantes en matière de qualité de service et de transformation des métiers, ces effectifs constituent un levier central de la capacité d'action de l'institution. La fonction RH veille à assurer l'adéquation entre ressources disponibles, compétences et priorités stratégiques.

RECRUTEMENT ET ATTRACTIVITÉ

L'année 2025 a été marquée par une dynamique de recrutement soutenue visant à renforcer des fonctions clés et à accompagner l'évolution des métiers.

- 8 offres d'emploi publiées
- Environ 1.400 candidatures reçues, traduisant l'attractivité de BinHôme
- Collaboration renforcée avec des partenaires publics et institutionnels :

- CPAS (4 contrats d'insertion aux services Comptabilité, Social, Proximité et Entretien & Maintenance)
- Actiris (remplacement d'un contrat ACS – agent contractuel subventionné)
- Agences d'intérim (dont 1 engagement en CDI – menuisier)

Plusieurs recrutements stratégiques ont été réalisés :

- juriste d'entreprise
- contrôleur de gestion
- renforcement du département Gestion locative et sociale (profils sociaux et management)

Par ailleurs, le recrutement d'un conseiller en prévention ainsi que d'un contremaître est en cours, afin de renforcer la régie ouvrière et améliorer le suivi technique des besoins des locataires.

Évolution du personnel

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Nombre de salariés	88	89	89	90	91	91	114	109	95	99	95	95
Nombre Employés au total (contrats)	50	51	51	52	53	53	53	53	53	56	57	57
dont Étudiants employés	0	0	0	0	0	0	3	1	3	1	0	0
Nombre ouvriers au total (contrats)	38	38	38	38	38	38	58	55	39	42	38	38
Nombre Ouvriers Régie	14	13	13	13	13	13	13	12	14	15	12	12
Nombre Référents/nettoyeurs	24	25	25	25	25	25	26	26	25	25	26	26
dont Étudiants ouvriers	0	0	0	0	0	0	19	17	0	2	0	0
Équivalent Temps Plein (ETP)												
Nombre de salariés (hors Payroll BH)	5	7	9	10	8	8	9	9	9	9	7	7
Intérim	0	2	3	4	3	3	3	3	2	2	0	0
Articles 60	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4
SASLS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Administrateurs	12	12	12	12	12	11	12	12	12	11	11	12

ANTICIPATION ET ÉVOLUTION DES MÉTIERS

L'évolution du secteur entraîne une transformation progressive des métiers, caractérisée par :

- une complexification des fonctions;
- une hybridation des compétences (techniques, relationnelles, organisationnelles);
- une montée en puissance des enjeux digitaux.

Dans ce contexte, la politique RH s'attache à anticiper ces évolutions en adaptant les profils recrutés et en renforçant les expertises internes, notamment via l'intégration de nouveaux métiers à plus forte valeur ajoutée (juridique, contrôle de gestion, accompagnement social).



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Le développement des compétences constitue un levier central de performance et de durabilité.

En 2025 :

- Environ 30 formations externes ont été suivies
- Les actions ont porté sur plusieurs axes :
 - Bien-être et sécurité au travail
 - 8 collaborateurs formés au secourisme
 - 25 collaborateurs formés BA4/BA5 (risques électriques)
 - 3 collaborateurs formés à la lutte contre l'incendie
 - Transformation digitale
 - 6 collaborateurs formés à l'intelligence artificielle
 - Compétences métiers et relationnelles
 - Gestion de projets, rénovation, gestion des appels difficiles, etc.

Les besoins sont identifiés dans le cadre du cycle d'évaluation et traduits en plans de développement individuels, favorisant une approche structurée et adaptée aux réalités des métiers.

À titre d'exemple, mentionnons les formations liées au projet BHPE (bâtiments à haute performance énergétique) permettant aux collaborateurs d'acquérir des connaissances et des compétences techniques ainsi qu'une méthode d'accompagnement des locataires.

ENGAGEMENT ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Dans un environnement en transformation, une attention particulière est portée aux conditions de travail et au bien-être des collaborateurs.

Plusieurs initiatives ont été mises en œuvre :

- lancement d'une analyse des risques visant à évaluer le bien-être et la santé mentale
- actions de formation en gestion de l'agressivité
- renforcement des dispositifs de prévention en matière de sécurité

Ces démarches visent à accompagner les équipes dans les évolutions organisationnelles et à maintenir un niveau d'engagement durable.



LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

UNE COMMUNICATION AU CŒUR DU PROJET DE BINHÔME

En 2025, le service Communication de BinHôme a poursuivi le déploiement de la stratégie mise en place les années précédentes. Après une phase de structuration, l'année a été consacrée à renforcer la visibilité de la société, améliorer la circulation de l'information et soutenir les projets de l'entreprise.

La stratégie de communication repose sur trois objectifs principaux: renforcer la proximité avec les locataires par l'information, développer le sentiment d'appartenance des collaborateurs et valoriser l'image de BinHôme auprès de ses partenaires et du public.

Elle s'adresse à trois publics prioritaires: les locataires et candidats, les membres du personnel et l'ensemble des parties prenantes institutionnelles. Ces orientations s'inscrivent dans le cadre du contrat de gestion de niveau 2 (2022-2026) conclu avec la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que dans le plan stratégique de BinHôme.

UNE INFORMATION CLAIRE ET ACCESSIBLE POUR LES LOCATAIRES

En 2025, la communication à destination des locataires a été renforcée afin de favoriser une information claire et accessible.

Le journal BinHôme illustré a notamment développé plusieurs contenus consacrés à des problématiques techniques rencontrées dans la vie quotidienne des locataires: gestion des demandes d'intervention, prévention incendie, entretien des canalisations ou encore accompagnement lors de chantiers en site habité. Ces contenus visent à mieux informer les locataires, à les sensibiliser à leurs droits et obligations et à renforcer la transparence des pratiques de la société.

Un écran tactile interactif a également été installé sur le site Relais 2 afin de diffuser des informations pratiques de

manière dynamique. Ce dispositif constitue un projet pilote susceptible d'être étendu à d'autres sites du patrimoine.

DES PROJETS ET DES ÉQUIPES MIS EN VALEUR

Plusieurs actions ont également contribué à renforcer la visibilité de BinHôme et à valoriser les initiatives portées par la société.

BinHôme a notamment participé à la campagne régionale «Le Sourire, c'est la clef», initiée par la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale, qui met en lumière les femmes et les hommes engagés au quotidien dans le logement social.

L'année a également été marquée par plusieurs événements importants, parmi lesquels l'inauguration des 132 logements du projet Vandeuren, à Ixelles. La société a par ailleurs soutenu ou accompagné la communication de nombreuses initiatives organisées dans les quartiers ou par ses partenaires.

La présence numérique de BinHôme s'est également renforcée grâce à l'animation régulière de la page LinkedIn, utilisée pour valoriser les projets de la société et renforcer son attractivité en tant qu'employeur. En 2025, la page a franchi le seuil symbolique des 1.000 abonnés.

UNE DYNAMIQUE INTERNE FAVORISANT LA COHÉSION

La communication interne a continué à jouer un rôle essentiel de cohésion et de transversalité pour soutenir la circulation de l'information et renforcer les liens entre les équipes.

Plusieurs événements fédérateurs ont été organisés au cours de l'année, tels que la fête du personnel, une journée de team building réunissant l'ensemble des collaborateurs ou encore des visites de projets et du patrimoine de la société.

Parallèlement, la plateforme intranet a fait l'objet d'une

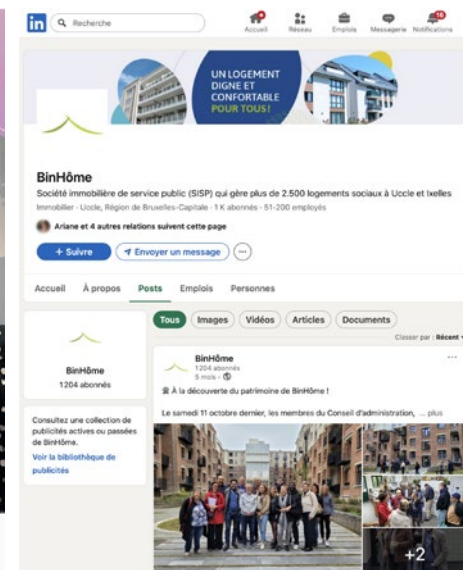
animation régulière à travers la publication d'actualités et de contenus informatifs. Les «Midis BinHôme», sessions de communication rassemblant l'ensemble du personnel, ont également permis de mieux faire connaître les missions des différents services et départements.

Dans le cadre du Programme Papillon, des articles ont été publiés afin d'accompagner les collaborateurs dans la compréhension du nouvel écosystème numérique, relayés via la newsletter interne devenue mensuelle en 2025.

Ces actions de communication contribuent à renforcer le sentiment d'appartenance, la compréhension des projets et la reconnaissance du travail accompli.

EN CHIFFRES

- 4 numéros du journal **BinHôme illustré** (40 articles)
- 35 actualités publiées sur le site **internet**
- 66 publications sur la plateforme **intranet**
- 12 newsletters internes diffusées aux collaborateurs
- 25 publications sur **LinkedIn**
- + 1.000 abonnés sur la page **LinkedIn**
- 5 sessions «**Midis BinHôme**» consacrées aux services et départements
- 1 inauguration de logements (Vandeuren)
- 1 journée de **team building** et plusieurs événements internes
- 1 écran d'information tactile installé (projet pilote – Relais 2)



LA TRANSFORMATION DIGITALE

MISE EN PLACE D'UN ÉCOSYSTÈME INTÉGRÉ

Au cours de l'exercice 2025, BinHôme a poursuivi la modernisation de ses outils de gestion par la mise en place d'un écosystème applicatif, le programme Papillon, composé de trois logiciels complémentaires: Jumpstart, Adfinity et Hello Houston.

Cette architecture vise à améliorer la coordination des processus opérationnels, la traçabilité des interventions ainsi que l'efficacité de la gestion administrative et financière. Le service IT a activement collaboré à la mise en place et au déploiement de ces trois solutions.

Gestion de la relation locataire

Le premier composant de cet écosystème est Jumpstart, un outil de gestion de la relation « client » (CRM).

Cette solution centralise les informations relatives:

- aux paramètres des logements,
- aux locataires,
- au calcul des loyers,
- ainsi qu'aux différentes interactions avec les services de la société.

Grâce à un système de gestion de tickets, l'outil permet un suivi structuré des demandes locatives, financières et techniques, tout en assurant l'historisation des échanges avec les usagers.

Le déploiement de ce CRM contribue également à la digitalisation du service Social et du service Locatif, améliorant ainsi la qualité du service rendu aux locataires et la coordination interne entre les équipes.

Gestion des commandes, du patrimoine et de la comptabilité

Le second logiciel, Adfinity, est dédié à la valorisation du patrimoine, à la gestion des commandes et à la comptabilité.

Cette solution permet notamment:

- le suivi des commandes de la société,
- la mise en concordance des commandes avec les factures,
- la gestion des fournisseurs,
- le traitement des opérations comptables associées.

L'intégration progressive avec les autres outils facilite la circulation des informations financières et contribue à améliorer la fiabilité des données de gestion ainsi que l'efficacité des processus administratifs et financiers.

Gestion des interventions techniques

Le troisième logiciel, Hello Houston, est dédié à la gestion opérationnelle des interventions techniques.

Cette solution permet:

- la création et le suivi des bons de travail des ouvriers,
- la planification des interventions techniques,
- le suivi des travaux réalisés dans le patrimoine immobilier.

Le système intègre également:

- la facturation des interventions refacturables aux locataires,
- la gestion des stocks et de l'inventaire du matériel utilisé par les équipes techniques, permettant ainsi un suivi précis de la consommation des pièces et fournitures.

Interconnexion

À la fin de l'année 2025, les trois logiciels fonctionnent de manière autonome.

Le début de l'année 2026 est consacré à la paramétrisation des interfaces entre ces différentes solutions, afin de permettre leur interconnexion et d'éviter les doubles ou triples encodages.

Une fois ces interfaces finalisées, l'intégration des trois outils permettra d'assurer une circulation fluide et structurée de l'information entre les services, depuis la demande initiale jusqu'à la réalisation des travaux, en passant par la gestion des fournitures et le traitement administratif et comptable.



MODERNISATION DES OUTILS DE COLLABORATION ET D'ACCUEIL

Dans le cadre du projet « Accueil – outils », les salles de réunion situées au siège social ont été modernisées afin d'améliorer les conditions de collaboration et de présentation.

Parallèlement, un travail de réorganisation de l'infrastructure de téléphonie a été réalisé afin d'optimiser la gestion des communications et de mieux répondre aux exigences liées à la mission de service public de la société. Le système de téléphonie 3CX a été migré vers une version plus sécurisée et son infrastructure a été isolée au sein d'un réseau LAN dédié, afin de renforcer la sécurité et de limiter les interactions avec le reste du réseau informatique.

Les messages d'accueil téléphonique ont également été revus et enregistrés dans un studio professionnel, afin d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et l'expérience des usagers.

OUTILS D'ANALYSE ET DE PILOTAGE DE LA TÉLÉPHONIE

Dans ce contexte, la solution Flower Data a été déployée afin de renforcer les capacités d'analyse et de pilotage de l'activité téléphonique. Cet outil permet l'exploitation et la visualisation des données issues du système 3CX à travers des tableaux de bord et des indicateurs statistiques détaillés.

Ces fonctionnalités permettent notamment :

- d'analyser les flux d'appels entrants et sortants,
- de mesurer la qualité du service téléphonique,
- d'identifier les périodes d'activité et les besoins organisationnels.

Ces indicateurs contribuent à améliorer la gestion des interactions avec les locataires et les partenaires, tout en facilitant l'optimisation de l'organisation interne des services.

RENFORCEMENT DE LA SÉCURITÉ DU RÉSEAU

La sécurité du réseau informatique a également constitué un axe prioritaire. Plusieurs mesures techniques et organisationnelles ont été mises en œuvre ou renforcées afin de protéger les infrastructures informatiques et les données de la société contre les risques d'intrusion, de cyberattaque ou de perte d'information.

Ces actions visent notamment à garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données, en particulier celles relatives aux locataires, au personnel et aux partenaires.



LA SÉCURITÉ JURIDIQUE

CRÉATION DU SERVICE JURIDIQUE

Le service Juridique, créé en janvier 2025, a joué un rôle central dans l'accompagnement des activités de l'organisation. Il a assuré la sécurité juridique des décisions, soutenu les différents services dans leurs projets et veillé au respect du cadre légal et réglementaire en particulier pour les marchés publics.

Par ailleurs, au cours de l'année 2025, le service Juridique a entamé ses missions principales d'analyse, de conseil, tout en contribuant activement aux projets stratégiques de l'organisation.

ACCOMPAGNEMENT DES SERVICES

L'accompagnement des différents services dans leurs projets et leurs activités quotidiennes s'est principalement traduite par :

- la rédaction et la révision de contrats et conventions (en particulier pour les PCS mais aussi le règlement de travail) ;
- l'élaboration de procédures internes (ex. gestion des images de caméras et des caméras) ;
- l'analyse juridique de dossiers complexes (comme des baux emphytéotiques) ;
- le soutien à la prise de décision dans des situations présentant un risque juridique ;
- la participation à des réunions de travail avec les équipes opérationnelles ;
- la formation des employés aux marchés publics (département Gestion immobilière et technique).

Cette collaboration a permis d'intégrer la dimension juridique en amont des projets et d'en sécuriser la mise en œuvre.

CARTOGRAPHIE DES MARCHÉS PUBLICS

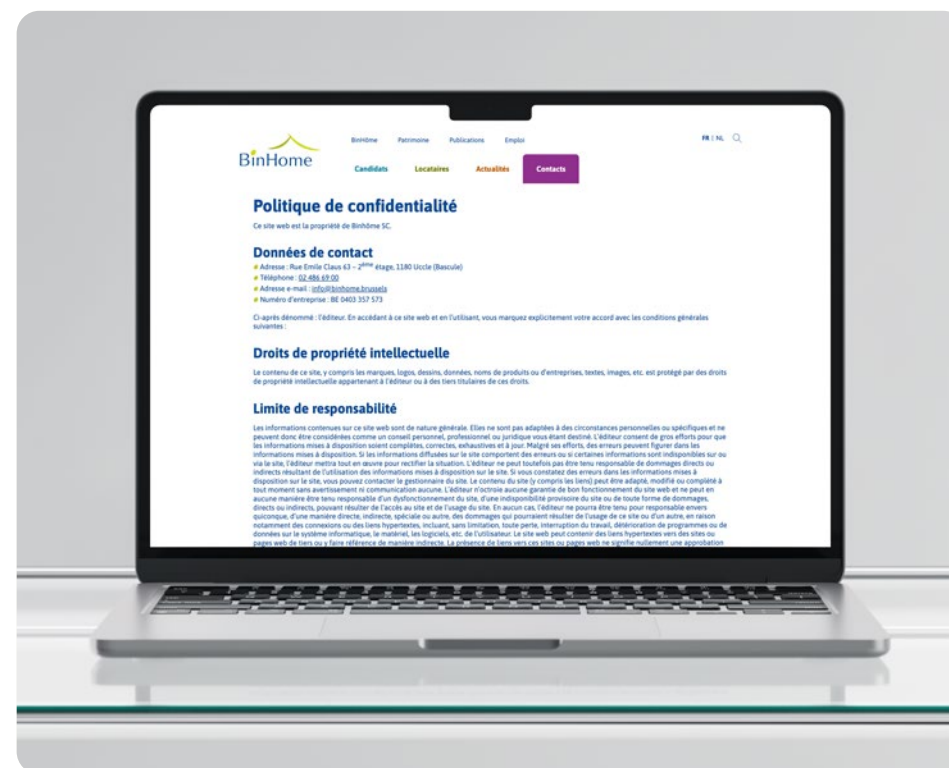
L'un des principaux défis a concerné la cartographie des besoins en matière de marchés publics et leur planification future. Sur plus de 260 fournisseurs, une septantaine de marchés publics ont été identifiés. Une priorisation a été opérée afin de permettre le lancement d'accords-cadres en 2026.

Une dizaine de marchés publics ont été publiés et attribués en 2025. Le projet « Tendra » a également été initié afin de permettre à BinHôme de se doter d'un outil de gestion documentaire mais aussi de suivi des marchés publics.

VEILLE JURIDIQUE ET CONFORMITÉ RGPD

Une veille juridique régulière a été réalisée afin de suivre les évolutions législatives susceptibles d'impacter les activités de l'organisation. Elle a permis d'anticiper les changements et d'adapter les pratiques internes.

Un défi persiste, à savoir la refonte du code civil et son intégration progressive dans les contrats. Le service Juridique, accompagné de son DPO externe (délégué à la protection des données), a également œuvré pour la mise en conformité de BinHôme en matière de RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Plusieurs séances de sensibilisation ont été dispensées.





Vandeuren





LES LOCATAIRES AU CŒUR DE NOTRE MÉTIER

- La gestion locative
- L'accompagnement social
- Le renforcement du service proximité
- Le Conseil Consultatif des Locataires (CoCoLo)

Les missions du département Gestion locative et sociale se concentrent sur l'accueil et le suivi de plus de 2500 locataires de BinHôme.

L'année 2025 s'est révélée particulièrement intense pour le département. Les trois services qui le composent — Locatif, Social et Proximité — ont en effet connu une augmentation significative de leur charge de travail, en lien direct avec l'accroissement du patrimoine de BinHôme. La mise en location d'une centaine de nouveaux logements a généré un volume supplémentaire d'activités impactant l'ensemble du département.

Parallèlement, les tensions du contexte social bruxellois entraînent une forte augmentation de la demande de logements sociaux. Ces tensions contribuent également à une aggravation de certaines situations individuelles, entraînant une intensification des interventions sociales des sociétés immobilières de service public (SISP), tant sur le plan préventif que curatif.

Le département s'est également fortement mobilisé dans le cadre de la préparation au changement d'outil informatique programmé pour début 2026, impliquant l'organisation du transfert des données locatives et sociales vers un nouveau système ERP centralisé (Jumpstart).

Enfin, à la suite du départ de la directrice du département fin 2024, une nouvelle directrice a pris ses fonctions au mois de mai 2025, assurant la continuité des activités et l'accompagnement des équipes dans ce contexte de changement.

LA GESTION LOCATIVE

Le service Locatif assure la gestion administrative des logements de BinHôme ainsi que le suivi des candidatures via la base de données régionale. Ses missions couvrent l'analyse des dossiers, l'attribution des logements et la gestion administrative des locataires tout au long du bail.

Organisé en trois pôles, le service compte neuf collaborateurs.

- Le pôle Candidats-locataires est composé de deux collaboratrices, dont une nouvelle recrue qui a rejoint l'équipe début 2026. Il assure la gestion des dossiers des candidats inscrits dans la base de données régionale (BDR), notamment le renouvellement des inscriptions, la mise à jour des dossiers et le suivi des conditions d'admissibilité.
- Le pôle Locatif est composé de quatre collaborateurs. Il prend en charge la gestion des dossiers des locataires, notamment les attributions de logements, le suivi des baux, les révisions de loyers et les mutations.
- Le pôle Support est composé de trois collaborateurs, dont une recrue engagée début 2025 pour une durée d'un an afin de renforcer l'équipe, notamment en lien avec le nombre important de nouveaux logements réceptionnés et à réceptionner. Il assure les états des lieux, le suivi des certificats PEB, la gestion des accès (badges et clefs), le respect du règlement d'ordre intérieur ainsi que la location des parkings. En collaboration avec le service Investissements, ce pôle accompagne également les locataires dans les rénovations en site habité.

Le service est encadré par un responsable de service. Il travaille en étroite collaboration avec les services internes, notamment le département Gestion immobilière et technique, le département Finances et le service Social, afin de garantir une remise en location efficace des logements et une gestion cohérente du parc immobilier.

CONTEXTE RÉGIONAL ET DEMANDE DE LOGEMENTS

La pression sur le logement social reste particulièrement élevée en Région de Bruxelles-Capitale. La demande dépasse largement l'offre de logements disponibles, ce qui entraîne des délais d'attente importants pour les ménages candidats.

Selon la base de données régionale, en 2025, près de 59.000 demandes de logements sociaux étaient enregistrées. Ce chiffre illustre l'ampleur du déséquilibre entre l'offre de logements (41.000 logements sociaux gérés par les seize SISP) et les besoins de la population.

Dans ce contexte, BinHôme joue un rôle important dans la gestion des candidatures au logement social. Les données présentées ci-dessous permettent d'illustrer le volume de dossiers directement gérés par BinHôme (SISP-mère), ainsi que le nombre de candidats ayant sélectionné BinHôme parmi leurs choix de sociétés de logement (SISP-fille). Ces données montrent que 60% des candidatures de la liste régionale reprennent BinHôme parmi les choix, et près de 10% des dossiers de cette liste sont gérés principalement par le pôle candidat de BinHôme.

Type de dossier	Nombre
Dossiers SISP-mère (gérés par BinHôme)	5.566
Dossiers SISP-fille (ayant sélectionné BinHôme)	34.509
Total des demandes	40.075

ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

L'augmentation des attributions en 2025 s'explique notamment par :

- La livraison de nouveaux logements: en octobre 2025, les bâtiments Relais 1, Ugeux et Homborch (phase 1) ont fait l'objet d'une réception provisoire. BinHôme a ainsi intégré dans son patrimoine près de 108 nouveaux logements.
- La remise en location de logements rénovés
- L'amélioration de la gestion du vide locatif

Année	Attributions réalisées
2024	145
2025	226

Les 226 attributions réalisées en 2025 se répartissent entre plusieurs catégories, conformément à la réglementation et aux différentes conventions conclues avec les partenaires institutionnels et associatifs.

Ces attributions comprennent notamment :

- Les attributions à des candidats locataires, via la liste d'attente régionale
- Les mutations et transferts de locataires internes au sein du parc de BinHôme
- Les attributions dans le cadre du plan de relogement
- Les attributions dérogatoires, en exécution de décisions du CA ou de conventions sociales conclues avec différents partenaires.



Ugeux

Le tableau ci-dessous présente la répartition des attributions réalisées en 2025 selon ces différentes catégories.

Type d'attribution	Nombre
Liste d'attente régionale (candidats BDR)	145
Mutations	32
Transferts	19
Mutations forcées	9
Article 33: demandes dérogatoires (occupants sans titre ni droit)	2
Article 35: convention CPAS	7
Article 36: convention maison d'accueil	11
Article 36bis	1
Total attributions	226

Les attributions réalisées dans le cadre des conventions avec les partenaires sociaux représentent une part importante du travail du service Locatif et reposent sur une collaboration étroite avec le service Social. Celui-ci analyse les situations des ménages (recevabilité, besoins spécifiques, adaptations éventuelles) afin de garantir une attribution de logement adaptée et compatible avec les dispositifs d'accompagnement existants.

Ces conventions permettent notamment de:

- faciliter l'accès au logement pour des ménages en situation de grande précarité;
- soutenir les dispositifs d'accompagnement social;
- favoriser les parcours de réinsertion résidentielle.

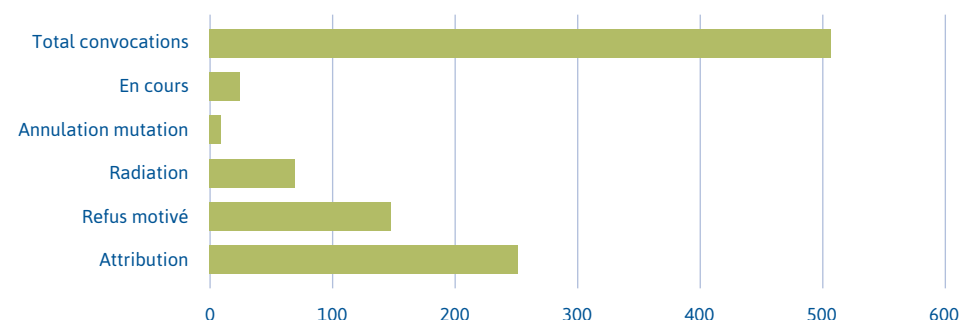
Les conventions conclues avec les CPAS, maisons d'accueil et associations spécialisées constituent ainsi un outil essentiel pour répondre à certaines situations sociales spécifiques.

Chaque attribution est précédée d'un nombre important de tâches administratives: organisation d'un comité d'attribution, convocations des candidats, visites des logements, réception des documents, signataire du bail, état des lieux d'entrée, relevé des compteurs, etc. Ainsi, par exemple, toutes les convocations ne débouchant pas sur une attribution (refus, radiations, annulations ou dossiers en cours), près de 506 convocations de candidats ont été envoyées en 2025 pour aboutir à ces attributions.

La gestion opérationnelle du parc s'est traduite également par la réalisation de 226 états des lieux d'entrée et 120 états des lieux de sortie, témoignant d'une dynamique importante de remise en location.

Enfin, le service a assuré le traitement de 17 plaintes introduites sur base de l'article 76, dont 6 non recevables et 11 recevables, dans le respect des procédures en vigueur et avec une attention particulière portée aux situations individuelles.

Nombre d'attributions

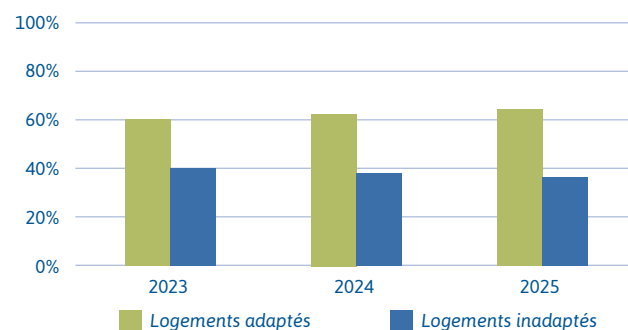


ÉVOLUTION DES LOGEMENTS ADAPTÉS ET INADAPTÉS

Les mutations constituent un levier important pour améliorer l'occupation du parc immobilier. Elles permettent de reloger les ménages qui occupent un logement inadapté à leur composition familiale, tout en libérant des logements pour les candidats inscrits sur la liste d'attente.

L'analyse du parc montre une amélioration progressive ces 3 dernières années de l'adéquation entre la taille des logements et la composition des ménages.

Évolution des logements adaptés et inadaptés (2023-2025)



Fin 2025, 2.341 ménages occupaient un logement dans le parc de BinHôme, dont 840 ménages occupaient un logement inadapté, soit 35,8 % du parc occupé.

Cette situation recouvre deux réalités principales :

- Des logements sur-adaptés, lorsque le logement comporte des chambres excédentaires par rapport à la composition du ménage ;
- Des logements sous-adaptés, lorsque le logement ne dispose pas d'un nombre suffisant de chambres.

Afin d'améliorer l'occupation du parc, BinHôme met en œuvre un plan annuel de mutations, conformément aux obligations réglementaires. Ce plan vise à favoriser le déménagement des ménages vers des logements mieux adaptés à leurs besoins, tout en permettant de libérer des logements pour les candidats inscrits sur la liste d'attente.

GESTION DU VIDE LOCATIF

La gestion du vide locatif constitue un enjeu important pour assurer une utilisation optimale du parc immobilier.

Les logements temporairement inoccupés sont classés selon plusieurs catégories :

Code	Description
VL1	Logement en cours de relocation
VL2	Logement en cours de remise en état
R1	Logement en rénovation
R2	Logement à rénover
R3	Projet à élaborer et à estimer
PREC	Occupation précaire

Le suivi mensuel du vide locatif permet d'identifier les logements inoccupés et d'accélérer leur remise en location.



Cambre



PLateau du Homborch

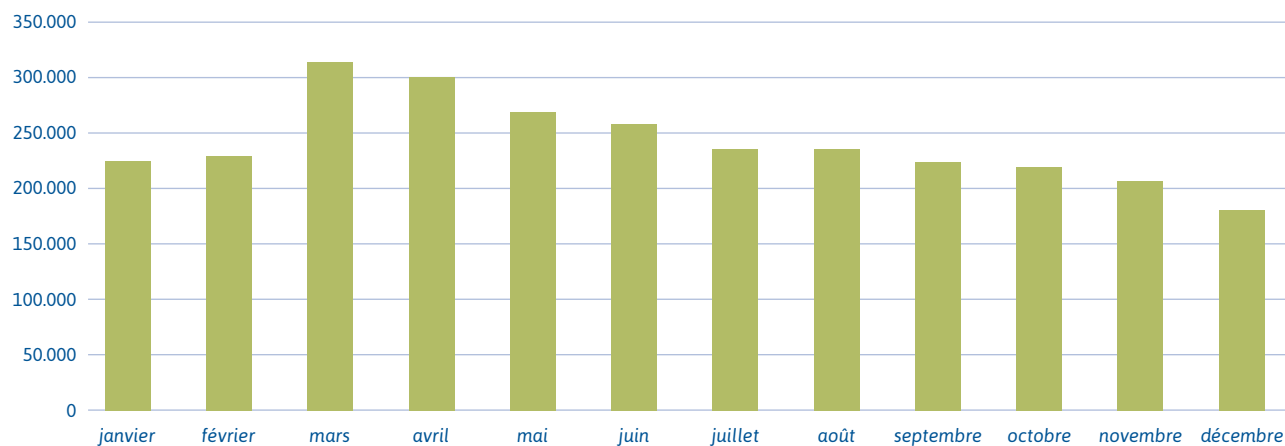
L'inoccupation temporaire des logements entraîne une perte de loyers pour la société.

Les montants présentés illustrent l'impact financier du vide locatif au cours de l'année. Ces estimations sont calculées sur la base des loyers de base théoriques et ne correspondent donc pas nécessairement aux loyers effectivement perçus lorsque les logements sont occupés.

Une partie de cette vacance s'explique également par l'intégration dans le parc de logements issus des investissements classés en R1 et R2. Ces logements n'étaient toutefois pas encore réceptionnés, ce qui ne permettait pas leur mise en location, notamment en VL1, et contribue dès lors au niveau de vacance observé.

Par ailleurs, les variations constatées reflètent également les délais incompressibles entre la libération d'un logement et sa remise en location. Les actions menées par le service locatif pour optimiser les remises en location permettent néanmoins de limiter progressivement l'impact financier du vide locatif.

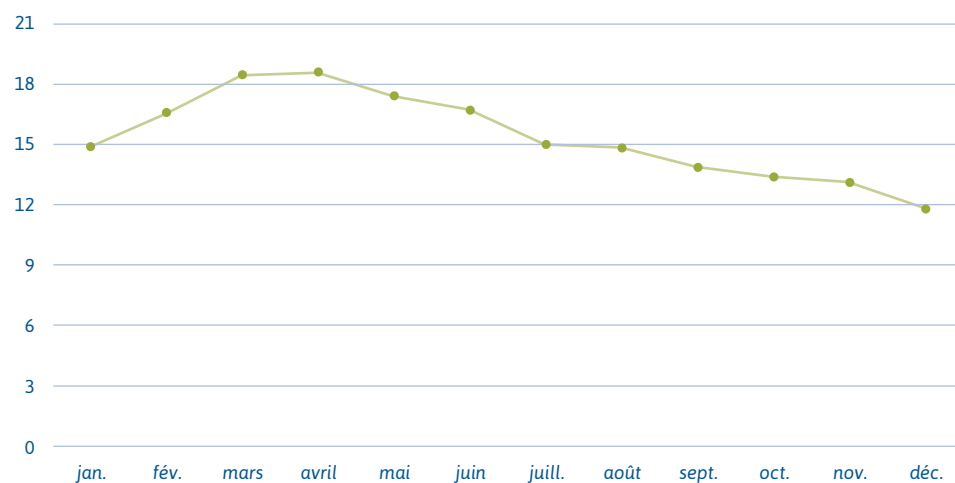
Perte financière mensuelle



ÉVOLUTION DU TAUX GLOBAL DE LOGEMENTS VIDES (VL1, VL2, R2, R3)

Le graphique présente l'évolution mensuelle du taux de vide locatif au cours de l'année. On observe une diminution progressive du taux, passant de 14,88 % en janvier à 11,78 % en décembre. Cette tendance à la baisse traduit une amélioration continue de la gestion du parc immobilier, notamment grâce aux efforts réalisés en matière de remise en location des logements et d'optimisation du suivi des logements vacants.

Pourcentage de logements vides



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



L'exercice 2025 a constitué une étape structurante pour le service Social, tant sur le plan organisationnel que dans le développement de ses actions auprès des locataires. Dans un contexte marqué par l'intensification des fragilités sociales et l'émergence de nouvelles problématiques, le service a poursuivi sa mission d'accompagnement en articulant intervention individuelle, dynamique collective et travail en réseau, dans une perspective globale de soutien au maintien dans le logement et de renforcement de la cohésion sociale au sein du patrimoine de BinHôme.

Cette année s'inscrit également dans un contexte d'augmentation du patrimoine et donc par l'arrivée progressive de nouveaux habitants. Ces transformations impliquent un travail d'accompagnement renforcé afin de favoriser l'intégration des nouveaux locataires, soutenir les dynamiques de voisinage et accompagner les évolutions du vivre-ensemble au sein des quartiers.

Un jalon important de l'année a été la finalisation du **cadre de travail** du service Social, document structurant qui clarifie les missions, les modalités d'intervention et les principes d'action du service. Ce référentiel, fruit d'un travail approfondi de réflexion interne, a été présenté à l'ensemble du Staff en janvier 2026, marquant une étape essentielle dans la consolidation et la lisibilité du rôle du service Social au sein de l'organisation.

L'année a également été caractérisée par une collaboration interservices particulièrement soutenue, traduisant la volonté de renforcer les synergies internes. Plusieurs groupes de travail transversaux ont ainsi été menés, notamment autour de l'**accueil collectif**, qui a abouti à l'élaboration d'une procédure dédiée, ainsi que dans le cadre des groupes de travail dédiés aux **chantiers en site habité et à l'accompagnement BHPE** (bâtiments à haute performance énergétique). Par ailleurs, les collaborations quotidiennes avec les services Locatif, Entretien & Maintenance et le département Finances ont permis de mieux coordonner les interventions et d'apporter des réponses plus adaptées aux situations rencontrées par les locataires.

Le renforcement de l'équipe du service Social a également constitué un élément structurant de l'année. L'arrivée de deux nouvelles travailleuses sociales est venue consolider les capacités d'intervention du service.

Ces évolutions s'inscrivent également dans une nouvelle dynamique impulsée par l'arrivée de la directrice du département Gestion locative et sociale, qui a contribué à renforcer la réflexion stratégique et la transversalité des actions menées.

Par ailleurs, le service Social a poursuivi le développement de partenariats avec le secteur associatif, notamment à travers la signature de conventions entre BinHôme les maisons d'accueil Escale et Diogènes, permettant de renforcer les dispositifs d'orientation et d'accompagnement pour les locataires confrontés à des situations de grande vulnérabilité.

L'ensemble de ces évolutions a permis de consolider l'action du service Social autour de deux axes complémentaires :

- l'accompagnement individuel des locataires, visant à répondre aux situations sociales complexes et à prévenir les ruptures résidentielles ;
- le développement de dynamiques collectives et communautaires, favorisant la participation des habitants et le renforcement du lien social dans les quartiers.

L'AXE COLLECTIF ET COMMUNAUTAIRE

L'arrivée d'une nouvelle travailleuse sociale, en charge du collectif et du communautaire, a permis de renforcer cet axe stratégique. Cette évolution organisationnelle a permis de mieux structurer l'action collective et d'équilibrer les interventions entre les communes d'Uccle et d'Ixelles, tout en renforçant la présence du service Social sur les dynamiques de quartier.

Plusieurs projets et activités collectives ont été menés en 2025, favorisant la rencontre entre habitants et la participation à la vie du quartier. À Uccle, différentes initiatives ont été organisées, parmi lesquelles le Zomer Quartier, la Fête de la Pomme, un vernissage autour du projet Caban'O Merlo, ainsi que plusieurs événements fédérateurs tels que la fête d'Halloween au Homborch ou encore la Fête des Lumières au Merlo.

À Ixelles, plusieurs actions ont également contribué à dynamiser la vie locale, notamment la présentation de la maquette du projet Boondael à la salle Goutte de Lait, la fête de quartier de l'Aulne, ainsi que le marché de Noël du Vivier, autant d'initiatives ayant permis de renforcer les moments de convivialité et de participation des habitants.



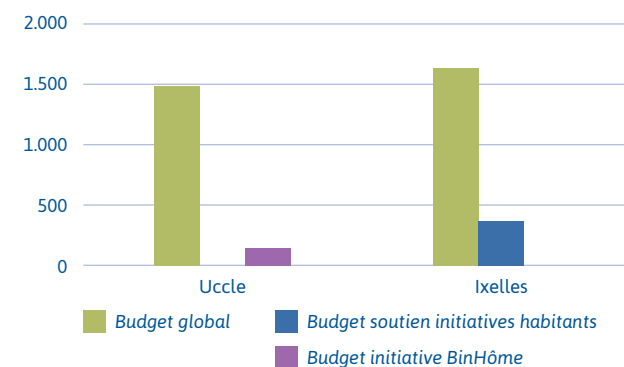
Caban'O Merlo

Ces différentes actions s'inscrivent dans une démarche globale visant à renforcer les dynamiques collectives, à soutenir les initiatives locales et à favoriser la cohésion sociale au sein du patrimoine de BinHôme.

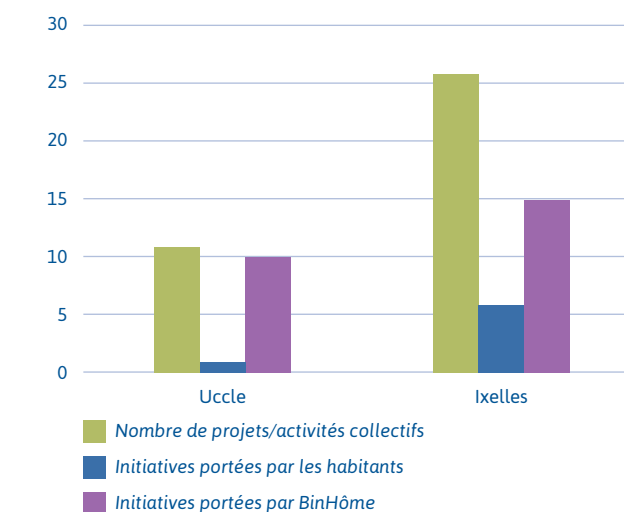
En chiffres:

Indicateurs	Définition Ce que cela montre	Uccle	Ixelles
Nombre d'activités/ projets collectifs	Activités initiées ou coorganisées avec les associations, le service Social et les habitants	11	26
Nombre d'initiatives portées par les habitants	Projets initiés et portés par les locataires	1	6
Nombre d'initiatives portées par BinHôme	Projets initiés et portés par BinHôme	10	15
Budget total consacré aux activités/projets collectifs	Moyens réels investis par le service Social	1.474,22€	1.623,72€
Budget consacré aux projets /initiatives portés par les habitants	Soutien au pouvoir d'agir des locataires	0€	365,53€
Budget consacré aux projets portés par BinHôme	L'engagement de BinHôme en faveur des volets collectif et communautaire	140€	0€
Aides de BinHôme autres que financières	Diversité et mobilisation des ressources de BinHôme	Aides logistiques, encadrement méthodologique, mise à disposition de personnel et de matériel	

Répartition du budget par type de projet



Répartition des projets et activités par commune



L'action collective menée sur les sites d'Uccle et d'Ixelles met en évidence des dynamiques territoriales différenciées, reflétant des niveaux de maturité distincts dans le développement du travail communautaire.

Avec 26 initiatives collectives recensées, Ixelles présente une activité plus soutenue qu'Uccle (11 activités). La participation des habitants constitue également un indicateur différenciant: six initiatives ont été portées par des locataires à Ixelles, contre une seule à Uccle, traduisant à Ixelles un niveau d'appropriation plus avancé des dynamiques collectives.

Les moyens financiers mobilisés restent relativement proches (1.623,72€ à Ixelles contre 1.474,22€ à Uccle), mais Ixelles génère un volume d'activités plus important avec des ressources comparables, ce qui témoigne d'un effet de levier significatif du travail communautaire, notamment grâce à la mobilisation des habitants et aux dynamiques locales existantes.

Le partenariat avec les Programmes de Cohésion Sociale (PCS) demeure par ailleurs stable, avec une participation régulière aux différents comités de suivi, contribuant à renforcer la coordination avec les acteurs locaux et la cohérence des actions menées sur les territoires.

Certaines initiatives structurantes se développent de manière transversale. Le KinderCafé poursuit ainsi son évolution positive après trois années de mise en œuvre et bénéficie d'un accompagnement soutenu du comité de pilotage, qui contribue à son ancrage local et à l'adaptation progressive de ses activités aux besoins des familles.

Par ailleurs, le projet d'habitat communautaire est actuellement repris par le service Social à la suite du départ de l'association Habitat et Participation. Le groupe traverse actuellement une phase de transition marquée par des tensions interpersonnelles, nécessitant un accompagnement renforcé. Dans ce cadre, BinHôme a développé plusieurs activités visant à soutenir la dynamique collective et à recréer du lien entre les habitants, notamment à travers des ateliers de cuisine, des sorties culturelles et des interactions avec les activités du KinderCafé.



KinderCafé

L'AXE INDIVIDUEL

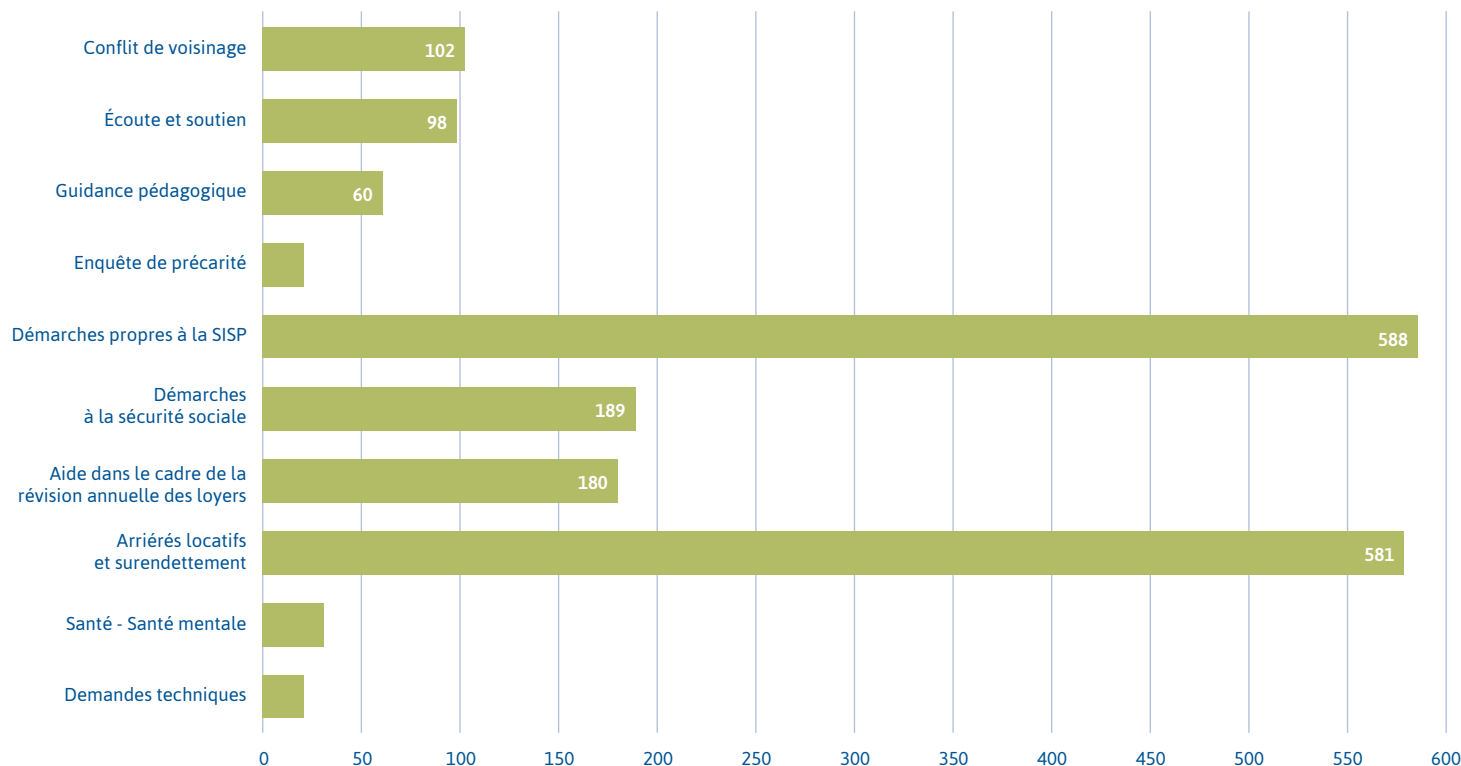
L'année 2025 a été marquée par un accompagnement social particulièrement soutenu, dans un contexte d'aggravation des fragilités sociales touchant une partie des locataires. L'arrivée d'une nouvelle collaboratrice au sein de l'équipe des assistants sociaux est venue renforcer les capacités d'intervention du service, permettant de mieux répondre à l'intensification des situations individuelles et à la diversité des problématiques rencontrées.

L'accompagnement social s'est inscrit dans un contexte marqué par l'accentuation de la pauvreté et de la précarité, se traduisant notamment par une augmentation des situations d'endettement, de difficultés administratives et de fragilisation des parcours résidentiels. Par ailleurs, de nouvelles problématiques sociales émergent ou se renforcent, parmi lesquelles l'impact des exclusions du chômage sur la situation financière de certains locataires, l'exacerbation des tensions de voisinage ou encore la présence accrue de situations liées à la santé mentale, nécessitant des interventions souvent complexes et un travail de coordination avec les partenaires spécialisés.

Dans ce contexte, les assistants sociaux ont poursuivi un travail d'accompagnement individualisé visant à soutenir les locataires dans leurs démarches, prévenir les situations de rupture et favoriser le maintien dans le logement, tout en mobilisant les dispositifs et partenaires du réseau social lorsque cela s'avérait nécessaire.

Statistiques individuelles:

Répartition en nombre d'interventions pour l'année 2025



L'analyse de la répartition des interventions individuelles met en évidence une forte concentration de l'accompagnement autour des démarches administratives et des difficultés financières, qui constituent les principaux motifs de sollicitation du service social.

Les démarches administratives liées à la SISF (588 interventions) et les situations d'arriérés locatifs et de surendettement (581 interventions) représentent à elles seules une part majeure de l'activité. Cette tendance confirme le rôle central du service Social dans l'accès aux droits, la régularisation des situations administratives et la prévention des risques de rupture locative. Elle reflète également l'accentuation des fragilités socio-économiques observées chez une partie des locataires.

Les démarches liées à la sécurité sociale (189 interventions) et l'accompagnement dans le cadre de la révision annuelle des loyers (180 interventions) constituent également un volume important d'interventions. Ces données soulignent l'importance du travail d'interface entre les locataires et les dispositifs institutionnels, permettant de sécuriser les parcours administratifs et financiers des ménages.

Les interventions liées à la médiation de voisinage (102) et à l'écoute et au soutien psychosocial (98) témoignent par ailleurs du rôle du service Social dans la régulation des tensions relationnelles et le maintien du vivre-ensemble au sein du patrimoine. Les actions de guidance pédagogique (60) participent quant à elles à l'accompagnement des locataires dans la gestion du logement et dans l'appropriation des règles de vie collective.

Enfin, les situations liées à la santé mentale, bien que quantitativement moins nombreuses, nécessitent souvent un accompagnement plus intensif et un travail en réseau avec les partenaires spécialisés, mobilisant des ressources importantes du service Social.

Ces données confirment une évolution vers des situations sociales plus complexes, où les problématiques administratives, financières et psychosociales tendent à se cumuler.

Les perspectives d'intervention s'orientent dès lors vers le renforcement de l'accompagnement préventif, la consolidation des partenariats avec les acteurs du secteur social et de la santé mentale, ainsi que le développement d'actions collectives complémentaires visant à prévenir les tensions de voisinage et à soutenir les dynamiques de solidarité entre habitants.

VISITES D'ACCUEIL DES NOUVEAUX LOCATAIRES

En 2025, 30 visites d'accueil ont été réalisées sur un total de 255 attributions, soit 11,8 % des nouveaux entrants. Ce taux reste éloigné de l'objectif fixé par le service Social, qui vise à terme un accueil systématique des nouveaux locataires, afin de favoriser une entrée positive dans le logement et de renforcer la relation de proximité avec les habitants dès le début du parcours locatif.

Cet écart pourrait s'expliquer en partie par la charge importante liée à l'accompagnement des situations individuelles complexes, qui mobilise fortement les ressources du service social et conduit parfois à prioriser les situations urgentes. Il conviendra dès lors d'objectiver cette situation lors de l'évaluation annuelle du dispositif, afin d'identifier les freins organisationnels et d'examiner les conditions permettant de renforcer ce dispositif. Le développement des visites d'accueil constitue en effet un levier important pour consolider la relation avec les locataires et renforcer la visibilité du service Social au sein du patrimoine.

PRÊT FINANCIER POUR L'ACHAT DE CUISINIÈRES ÉLECTRIQUES

Dans le cadre de l'arrêt du gaz de cuisine sur le site du Merlo, BinHôme a mis en place un dispositif de prêt financier destiné à soutenir les ménages dans l'acquisition de cuisinières électriques. Ce mécanisme prévoit la possibilité pour les locataires concernés de bénéficier d'un prêt pouvant atteindre 500€, afin de faciliter la transition vers un équipement compatible avec les nouvelles installations.

En 2025, 30 demandes de prêt ont été enregistrées pour un parc d'environ 300 ménages concernés par cette transition. Ce volume relativement limité peut s'expliquer par plusieurs facteurs, tels que l'équipement préalable de certains ménages, le recours à d'autres solutions d'achat ou encore une ignorance/incompréhension du dispositif par les locataires.

ENVELOPPE SOCIALE – ÉTAT D'UTILISATION ET PERSPECTIVES

Une enveloppe de 15.000€ est mise à disposition du service Social afin de soutenir les locataires dans l'aménagement technique de leur logement, lorsque des adaptations sont nécessaires pour améliorer les conditions d'habitation ou répondre à des situations spécifiques (mobilité réduite, contraintes sanitaires, etc.).

En 2025, 4.359€ ont été mobilisés pour deux demandes, ce qui représente environ 29 % de l'enveloppe totale. Ce niveau d'utilisation relativement faible doit toutefois être interprété avec prudence. Il apparaît en effet que le suivi des données relatives à ce dispositif peut être renforcé.

Par ailleurs, une réflexion est en cours concernant la réaffectation éventuelle d'une partie de l'enveloppe vers d'autres postes, afin d'optimiser l'utilisation des ressources budgétaires au regard des besoins identifiés.

LE RENFORCEMENT DU SERVICE PROXIMITÉ



LES YEUX ET LES OREILLES DES BÂTIMENTS

Avec ses 30 collaborateurs et ses 120 entrées entretenues en 2025, le service Proximité occupe une place centrale dans l'organisation de BinHôme. Présents quotidiennement sur le terrain, les référents et les agents d'entretien assurent l'entretien des parties communes, la surveillance des bâtiments ainsi qu'un rôle de relais entre les locataires et les différents services de la société.

Leur présence contribue à la qualité du service aux locataires, à la détection rapide des anomalies et à la préservation du patrimoine immobilier. Le service offre écoute et dialogue aux locataires. Il contribue ainsi à renforcer le lien de confiance avec les locataires et à prévenir les situations conflictuelles.

ACTIVITÉS ET INTERVENTIONS

Le service Proximité a pour mission l'entretien régulier des parties communes, une vigilance constante face aux dégradations ainsi qu'une intervention rapide en cas de dépôts clandestins. L'équipe garantit également la continuité du service en organisant des remplacements lors des absences.

Les référents jouent un rôle essentiel dans le signalement des anomalies techniques, leur transmission au service compétent et le suivi des interventions. Cette présence de première ligne permet d'anticiper certaines situations et de limiter l'aggravation des dysfonctionnements.

En 2025, les équipes ont eu une attention particulière pour l'enlèvement des dépôts clandestins. Ils ont également été spécialement vigilants aux dégradations. Ainsi, 11 actes de vandalisme grave ont nécessité le dépôt de plainte.

En cas d'incendie, les référents assurent un rôle d'accueil des services de secours et de coordination sur site. En 2025, plus de 45 interventions ont été réalisées en dehors des horaires habituels, notamment dans le cadre de déclenchements d'alarme ou d'interventions des services de secours.

RENFORCEMENT DES ÉQUIPES ET PROFESSIONNALISATION

Le service a été renforcé par le recrutement de quatre référents supplémentaires et de deux agents en insertion (article 60), contribuant à stabiliser la présence sur le terrain et à améliorer le suivi des situations.

Un effort particulier a également été consacré à la formation des équipes, notamment en matière de secourisme, de détection des anomalies techniques et de gestion des situations d'incendie, afin de renforcer la sécurité et la qualité des interventions.

ORGANISATION ET COORDINATION

Des actions ont été menées afin d'améliorer la communication et la coordination entre les équipes du service Proximité et les autres services de BinHôme : augmentation des moments de rencontre entre les référents d'immeuble et les agents d'entretien, multiplication des réunions interservices, intégration des référents dans les projets transversaux, présentation du service Proximité à l'ensemble du personnel lors d'un Midi BinHôme et valorisation régulière du travail des référents en tant qu'ambassadeurs de BinHôme sur le terrain. Ces efforts visent à faciliter la circulation de l'information et à assurer une prise en charge plus efficace des demandes des locataires.

ENJEUX ET PERSPECTIVES

Le service est confronté à plusieurs défis, notamment l'augmentation des incivilités, la fréquence des dépôts clandestins, la complexification de certaines situations sociales et l'accroissement de la charge de travail.

Pour 2026, les priorités portent sur la structuration des remontées d'information, le renforcement de la coordination interne et avec les partenaires de terrain, ainsi que la poursuite de la valorisation et de la professionnalisation des équipes. Une attention particulière sera également portée à l'optimisation des coûts tout en maintenant la qualité du service.

LE CONSEIL CONSULTATIF DES LOCATAIRES (CoCoLo)

Le Conseil Consultatif des Locataires (CoCoLo) regroupe des locataires de BinHôme élus par d'autres locataires et mandatés pour les représenter. À ce titre, deux de leurs membres siègent au Conseil d'Administration (CA). Ils participent uniquement à la première partie des séances du CA et n'ont pas accès aux dossiers à caractère individuel concernant des membres du personnel ou d'autres locataires.

Les deux membres siégeant au CA ont pour mission de relayer les préoccupations des locataires, recueillies lors des diverses réunions mises en place par le CoCoLo, et d'assurer, en retour, la transmission des informations et décisions émanant du Conseil vers les locataires.

Des réunions ont également été organisées à la demande du Conseil, réunissant les acteurs des différents services afin de répondre à des questions plus ciblées, recueillies lors

des réunions du CoCoLo. Ces échanges ont permis une meilleure compréhension des demandes ainsi que de leur traitement en interne, dans le but de répondre aux questions des locataires.

Ils ont notamment porté sur des thématiques opérationnelles telles que la gestion des expulsions, les plans d'apurement de dettes, les troubles de voisinage, ainsi que les demandes d'intervention liées à des situations techniques (inondations, sanitaires bouchés, etc.), offrant ainsi une meilleure visibilité sur les pratiques internes à BinHôme.

Ces réunions se sont tenues mensuellement, à l'exception des mois d'été. Parallèlement, les membres du CoCoLo ont également organisé des fêtes de quartier, favorisant les rencontres et permettant d'être à l'écoute des locataires dans un cadre convivial et festif.





Plateau du Homborch



Relais 1



LA VALORISATION DU PATRIMOINE

L'entretien et la maintenance
Les projets immobiliers

L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE

PILOTAGE ET ORGANISATION

L'année 2025 a été marquée par plusieurs initiatives structurantes destinées à améliorer le pilotage du service Entretien et Maintenance (SEM) et la coordination des activités.

Le SEM, tout comme les autres services de BinHôme, est passé du progiciel de gestion intégré Gash.Net Plus à l'écosystème Papillon (cf. Transformation digitale). Cette évolution permettra, entre autres, de simplifier certains processus et de centraliser des informations interservices. Elle permettra également de développer un pilotage fondé sur des données fiables, notamment par la mise en place d'indicateurs clés de performance (KPI) couvrant les différentes activités du service et, plus largement, de BinHôme.

Dans la même perspective, la coordination interne a également été renforcée par la mise en place de nouvelles réunions de suivi, notamment en matière de gestion des logements inoccupables et des sinistres ouverts.

2025 a également été consacrée au renforcement des équipes et à l'amélioration du fonctionnement opérationnel du service.

Les actions menées comprennent notamment :

- Le renforcement de la régie ouvrière;
- Le démarrage du processus de recrutement d'un deuxième contremaître;
- La mise en place de binômes entre ouvriers et employés, afin d'améliorer le suivi opérationnel de certaines activités;
- La poursuite de la démarche d'amélioration continue associant ouvriers, contremaître et cellule administrative.

OPTIMISATION DES MOYENS OPÉRATIONNELS ET LOGISTIQUES

Plusieurs actions ont été menées afin d'améliorer la gestion des moyens matériels et logistiques du service.

Gestion des stocks

Dans un objectif de maîtrise des coûts et d'amélioration de l'efficacité opérationnelle, la gestion des stocks a fait l'objet d'une réorganisation importante. Les stocks ont ainsi été centralisés à l'atelier d'Uccle, accompagnés d'une réorganisation du magasin.

Par ailleurs, des stocks mobiles destinés aux interventions de dépannage ont été mis en place. Cette organisation permet de réduire les déplacements vers le stock central et d'accroître l'autonomie des équipes de terrain.

Flotte de véhicules et équipements

La gestion de la flotte et du matériel a également été améliorée par plusieurs mesures :

- Mise à jour de la Car Policy et de ses annexes;
- Élaboration d'une Tool Policy encadrant l'utilisation et la gestion des outils;
- Amélioration de l'aménagement de certains véhicules (installation de rayonnages et sécurisation des coffres).

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA GESTION TECHNIQUE

Plusieurs initiatives ont été mises en œuvre afin de renforcer la qualité de la gestion technique du patrimoine et d'améliorer le suivi des interventions.

Travaux

- Une refonte partielle des infrastructures de l'atelier d'Uccle a été réalisée afin d'améliorer la sécurité et les conditions de travail des équipes. Cette réorganisation permet également de libérer des places de parking sur le site de la Bascule, la régie ouvrière débutant et terminant désormais sa journée de travail à l'atelier;
- Remplacement de plusieurs compteurs et renforcement du suivi du prestataire chargé de la réalisation des relevés de compteurs et de l'établissement des décomptes de charges;
- Un plan d'actions techniques spécifique a également été établi pour le site Deux Ponts;
- Par ailleurs, un projet d'étiquetage des caves, logements, compteurs et boîtes aux lettres, conforme à la nomenclature Antilope, a été conceptualisé et sera lancé en 2026 afin de faciliter la traçabilité et la maîtrise du patrimoine.

INTERVENTIONS EN CHIFFRES

3462

Bons de travail
(interventions réalisées
par la régie ouvrière)

Distribution des interventions les plus récurrentes:

23%

plomberie

23%

menuiserie

14%

électricité

1922

Bons de commande
(interventions réalisées
par les prestataires externes)

Distribution des interventions les plus récurrentes:

27%

chauffage

18%

débouchage

14%

électricité

125

**Remises en état
de logements vides**
(appartements et maisons)

23.000 €

coût moyen unitaire



*L'année 2025 a été marquée
par plusieurs initiatives structurantes
destinées à améliorer le pilotage
du service Entretien et Maintenance
et la coordination des activités.*

Entretien et maintenance

Dans le domaine de la maintenance, plusieurs actions ont été engagées afin de renforcer le suivi technique des installations:

- Organisation de réunions périodiques de suivi avec les prestataires externes;
- Recours à des inspections de corniches et toitures par drone;
- En 2026, nous réaliserons un inventaire technique exhaustif, destiné à mettre à jour le cadastre technique de BinHôme dans Antilope et à compléter le plan de maintenance. Cet exercice s'inscrit dans notre volonté d'anticiper l'avenir, en poursuivant la transition d'une logique d'intervention curative vers une maintenance préventive et prédictive.

Gestion des logements vides

Dans le domaine de la remise en état des logements vides, un nouveau standard de remise en état, plus sobre, a été adopté.

STRUCTURATION DES PROCÉDURES

En 2025, plusieurs travaux ont été menés afin de clarifier et formaliser les procédures internes, notamment en matière :

- d'édition des décomptes de charges annuels;
- de traitement des réclamations liées aux factures Vivaqua;
- de gestion des pannes des ascenseurs;
- de pose et réception des compteurs répartiteurs pour le chauffage et l'ECS dans les logements individuels.

Le SEM espère également finaliser des procédures dont l'élaboration a bien avancé en 2025, à savoir une procédure liée à la déclaration des sinistres et une procédure liée aux demandes de subsides externes (communes).

Dans le domaine administratif et documentaire, plusieurs outils ont également été développés ou finalisés :

- Rédaction d'un document interne définissant les urgences techniques;
- Création d'un tableau centralisant les informations relatives aux centrales incendie;
- Diffusion interne d'un tableau reprenant les durées et coûts estimés des interventions de la régie ouvrière, ainsi que celles de certains prestataires;

Ces actions ont été menées à la fois en interne et en collaboration avec d'autres services, contribuant ainsi à renforcer la transversalité et la coordination, notamment par l'organisation de réunions de suivi régulières et la participation à plusieurs groupes de travail.

DÉVELOPPEMENT ET LANCEMENT DES MARCHÉS PUBLICS

La gestion des marchés publics a également fait l'objet d'un travail important. Un groupe de travail dédié à cette thématique a été mis en place et se réunit à raison de deux réunions par mois afin de planifier et coordonner les différentes étapes.

Plusieurs cahiers des charges ont ainsi été entamés, notamment pour :

- Les dépannages et la maintenance multi-techniques;
- La mise en conformité RGIE (Règlement Général sur les Installations Électriques);
- Les marchés de stock (plomberie, revêtements de sol, etc.);
- Le remplacement des parlophones et systèmes de contrôle d'accès sur les sites Dons II et Volta I & II;
- La gestion des espaces verts;
- L'entretien des extincteurs;
- Le contrôle de la qualité de l'eau;
- La gestion technique centralisée (GTC);
- La réalisation de relevés de compteurs et l'établissement de décomptes de charges au Moensberg;
- Etc.

Par ailleurs, le marché relatif à l'entretien et à la gestion des installations HVAC collectives a été lancé en fin d'année.

RENFORCEMENT DU DIALOGUE AVEC LES LOCATAIRES

Plusieurs initiatives ont été développées afin de renforcer la participation et l'autonomie des locataires.

Parmi les actions mises en œuvre en 2025 :

- Participation à des réunions avec le Conseil Consultatif des Locataires (CoCoLo) afin d'échanger sur les difficultés rencontrées sur le terrain et d'identifier des pistes d'amélioration;
- Contribution aux articles techniques du journal BinHôme Illustré.

Pour 2026, de nouveaux outils innovants seront déployés afin de faciliter l'accès à l'information et de renforcer l'accompagnement :

- Création de capsules vidéo techniques accessibles via QR codes pour un apprentissage rapide et visuel;
- Organisation de permanences techniques dans des logements témoins, permettant un contact direct avec les gestionnaires techniques « in situ »
- Diffusion aux locataires du tableau des interventions techniques récurrentes, précisant durées et coûts (régie et prestataires externes), afin de garantir la transparence et la lisibilité.

LES PROJETS IMMOBILIERS

CHANTIERS ET PROJETS



Vandeuren III-IV

Rue Jean Vandeuren – 1050 Ixelles

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

- Salle polyvalente de la Goutte de Lait
- École des devoirs
- Espace Public Numérique (EPN)
- Buanderie commune

Projet lauréat **Be Exemplary 2019** notamment pour le concept de circularité: réemploi de gîtes de structure en bois, de briques, de carreaux de ciment.

Montant fin de travaux: 22.116.339,82 euros hTVA – subsidié par la SLRB à 50%.

Montant total investi (y compris honoraires, frais, taxes, impétrants): ± 32.500.000 euros - subsidié par la SLRB à 50%.

	Début	Fin (= RP)
CHANTIER - phase 1 réceptionné	03-08-21	28-06-24
CHANTIER - phase 2 réceptionné	03-08-21	13-03-25

2025: chantier, et réception provisoire le 13/03/2025.



Homborch

Quartier du Homborch – 1180 Uccle

Construction de 90 logements et d'espaces publics:

- Salle polyvalente
- Bureaux BinHôme
- Commerce

Montant de commande des travaux: 28.135.509,29 euros hTVA.

Budget total prévu (suppléments, révisions, tva, honoraires, frais divers, impétrants...): 37.222.102,98€ - subsidié par la SLRB à 50%.

	Début	Fin (= RP)
CHANTIER - phase 1 réceptionné	01-03-23	17-10-25
CHANTIER - phase 2	01-03-23	22-04-26

2025: Phase 1: chantier, et réception provisoire le 17/10/2025.
Phase 2: chantier en cours.



Relais I

Rue du relais 2-14 – 1050 Ixelles

Rénovation lourde de 52 logements en 52 logements et un espace polyvalent.

Montant total travaux (y compris révision): ± 12.000.000 euros hTVA - subsidié par la Beliris à ± 90%.

	Début	Fin (= RP)
CHANTIER réceptionné	22-03-21	20-10-25

2025: chantier, et réception provisoire le 20/10/2025 (inauguration le 28/01/2026).



Ugeux 1-7

Rue G. Ugeux 3, 5, 7 – 1180 Uccle

Rénovation lourde de 4 logements et 4 équipements en 7 logements et 1 local PCS et 1 commerce.

Lauréat de l'appel à projet **RENOLAB.B - EXECUTION** pour les maîtres d'ouvrage (2022)

Le projet consiste en la rénovation d'un immeuble de quatre logements et pôle associatif, en un immeuble de sept logements, commerce et pôle associatif. Le projet est commandé par BinHôme et a pour objectif d'accueillir des personnes isolées et âgées. Le quartier est à ce jour composé principalement de maisons unifamiliales, de ce fait, ce nouveau programme permet de créer une nouvelle dynamique de quartier. Le bâtiment se veut être un signal qui marque un cœur de quartier et encourage la cohésion citoyenne de l'ensemble. L'écriture architecturale se veut interpellante et identitaire, tout en restant à l'échelle du lieu. L'immeuble comporte quatre façades et est entouré de jardins. A l'avant le jardin est connecté à la rue et permet d'accéder au bâtiment. À l'arrière, une partie est dédié au pôle associatif, tandis que le reste est à la portée des habitants de l'immeuble de logements.

Montant total des travaux (y compris révision): ± 1.850.000 euros hTVA.

Montant total investi (y compris honoraires, frais, taxes, impétrants): ± 2.230.000 euros - subsidié par la SLRB à 50%.

	Début	Fin (= RP)
CHANTIER réceptionné	27-03-24	29-10-25

2025: chantier, et réception provisoire le 29/10/2025.



Jacques 202

Boulevard Général Jacques 202 – 1050 Ixelles

Acquisition - Rénovation lourde de 61 logements et 1 équipement (espace polyvalent).

Lauréat de l'appel à projet RENOLAB.B - EXECUTION pour les maîtres d'ouvrage (2023).

Montant de commande: 10.272.787,64 euros hTVA - subsidié par la SLRB à 50%.

	Début	Fin (= RP)
CHANTIER	18-09-23	15-04-26

2025: chantier en cours.



Triomphe

Boulevard du triomphe - 1050 Ixelles

Acquisition dans le cadre du programme «Alliance Habitat».

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

Montant de commande: 8.467.500 euros hTVA - subsidié par la SLRB à 50%.

	Début	Fin (= RP)
CHANTIER	05-06-24	04-08-26

2025: chantier en cours.



© Atelier Kempe Thill

Clos des Mariés

Avenue de la Couronne 221 – 1050 Ixelles

Acquisition - Rénovation lourde en vue de créer 31 logements.

Montant de commande des travaux: 9.894.584,24 euros hTVA - subsidié par la SLRB à 50%.

	Début	Fin (= RP)
CHANTIER	20-01-25	13-01-27

2025: démarrage du chantier en janvier.

Plan Incendie - Compartimentage

Compartimentage des immeubles de BinHôme dans le cadre du « Plan incendie ».

Montant de commande des travaux: ± 890.000 euros hTVA - subsidié par la SLRB à 50%.

2025: chantier, et réception provisoire le 29/10/2025.



Tilleuls

Chaussée de Boitsfort 46 - 1050 Ixelles

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

Montant de commande: 10.678.770,12 euros hTVA - subsidié par la SLRB à 50%.

	Début	Fin (= RP)
CHANTIER	17-03-25	07-03-27

2025: chantier en cours.



Moensberg – Panneaux photovoltaïques

Moensberg 12-14, 20-22 – 1180 Uccle

Placement d'installations photovoltaïques sur les bâtiments.

Montant total des travaux: ± 230.000 euros htVA.

	Début	Fin prévisionnelle
CHANTIER	11-08-25	08-26

Alisiers – Sophora – Panneaux photovoltaïques

Avenue des Alisiers 1-73, 2-50 - Avenue des Sophoras 1-4 - Uccle

Placement d'installations photovoltaïques sur les bâtiments.

Montant total des travaux: ± 230.000 euros htVA.

	Début	Fin prévisionnelle
CHANTIER	15-09-25	03-26



Merlo

Chaussée de Neerstalle – 1180 Uccle

- 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 d'une bibliothèque et d'un atelier vélo pour la commune d'Uccle.

Montant rénovation au stade «base d'adjudication»: ± 14.000.000 euros htVA - subsidié par la SLRB à 50%.

Montant construction au stade «base d'adjudication»: ± 2.500.000 euros htVA - subsidié par la SLRB à 50%.

	Début	Fin (= RP)
CHANTIER	2027	2030

2025: commande du dossier de base d'adjudication.

LIGNE DU TEMPS 2025



Janvier

- Au vu du manque de financement de BinHôme et de la Région bruxelloise, annulation du marché du «Diagnostic 04» portant sur la rénovation d'enveloppe des bâtiments Cambre, Mêleze et Ballegeer.
- Dans la continuité des projets de sécurisation du patrimoine de BinHôme, le service Investissements (SI) commande le chantier de **mise en conformité et de certification des installations de gaz domestique** dans les maisons et immeubles équipés de chaudières individuelles (= projet Gaz). Ce projet est financé sur fonds propres.



Mars

- **RGIE MERLO - Règlement général sur les installations électriques.** Attribution de marché pour les travaux de mise en conformité électrique des logements du Merlo qui n'ont pu être traités lors du grand chantier de mise en conformité électrique du patrimoine. Ce projet est financé sur fonds propres.

- Mise à jour du **PSRD** (Plan Stratégique de Rénovation et de Développement) et de la stratégie de rénovation subsidiées du patrimoine:

Au vu du manque de financements et, sans espoir, à courte échéance, de recevoir des subsides, BinHôme s'est vu obligé de prioriser les rénovations sur ses bâtiments. Le site Deux Ponts, qui a bénéficié de rénovations en 1993, s'est donc vu retiré de l'étude, au profit du bâtiment Cambre, compris dans le «Diagnostic 04» annulé en janvier 2025.

Un audit des trois bâtiments Relais 2, Dons 2 et Cambre a été commandé aux auteurs de projet.

Cette étude doit être analysée de manière approfondie. Il apparaît cependant que le bâtiment Relais 2, qui bénéficie d'un financement de 1.538.378 euros, sera prioritaire.

Avec les dossiers financés en cours, l'enveloppe de dépenses possible d'ici 2032 (38.563.454 euros) est épuisée.

Dès lors, il est fort probable que l'immeuble Dons et l'immeuble Cambre ne pourront être rénovés qu'à partir de 2033, une nouvelle enveloppe (2033-2035) de 10.582.416 euros étant disponible.

(...)

En conclusion, les ambitions de BinHôme de réaliser des projets globaux d'enveloppe afin de diminuer les émissions polluantes, de réduire les charges des locataires et d'augmenter leur confort sont limitées par le manque de financements.



Juin

Approbation de la publication du marché public pour le **remplacement de 4 ascenseurs** situés rue Volta n°2, 4 et 6, et rue Marguerite Yourcenar n°8 à Ixelles, ainsi que des **travaux de mise en conformité de 3 ascenseurs** situés rue des Cygnes n°2 et 8, et place Flagey n°31 à Ixelles. Environ 270.000 euros financés sur fonds propres.



Octobre

Circulaire 955 - présentation des projets proposés pour répondre à l'**appel à projets «rénovation énergie-social»** de la SLRB («RSE 2»), 12 millions d'euros pour les seize sociétés immobilières de service public. Cet appel à projets vise à soutenir la préparation des programmes de rénovation, à améliorer la connaissance du parc et de son état et à planifier au mieux les rénovations, en tenant compte des évolutions techniques et des priorités climatiques à l'échelle des villes et des quartiers.

Les projets présentés sont :

- Isolation des façades et de la toiture de l'immeuble Dons 2 (60 logements)
- Nouvelles chaudières pour l'immeuble Saint-Job (18 logements)
- Audit technique et énergétique du patrimoine moderne (environ 800 logements)

CHANTIERS EN SITE HABITÉ

Chantier Tilleuls

Après une phase initiale marquée par des interventions lourdes de démolition et de gros œuvre, la perception du chantier par les locataires évolue positivement à mesure de l'avancement des travaux. Si la cohabitation avec un chantier en site occupé implique nécessairement certaines contraintes et désagréments ponctuels, une attention particulière est portée à leur gestion afin de préserver un équilibre acceptable pour les habitants.

Dans ce cadre, BinHôme et l'entreprise en charge des travaux veillent à assurer un suivi réactif des demandes et à maintenir un dialogue constant avec les locataires.

Depuis le démarrage du chantier le 17 mars 2025, plusieurs actions ont été mises en œuvre :

- Organisation de dispositifs d'information à destination des locataires (réunions plénières, communication mensuelle sur l'avancement du chantier, prise de rendez-vous personnalisés à la demande des locataires ou de l'entreprise);
- Mise en place d'un suivi structuré des demandes, assuré conjointement par l'accompagnateur technique chantier et l'agent de liaison;
- Création d'un espace détente, sous la forme d'un appartement mis à disposition des locataires dans un bâtiment voisin;
- Maintien des réunions de coordination interservices, en collaboration avec le PCS Akarova.

Chantier Merlo

Dans le cadre de la préparation du chantier en site habité du Merlo, plusieurs actions préalables ont été engagées afin d'assurer une information complète des locataires et de documenter précisément la situation existante :

- Réalisation de visites systématiques des logements, permettant à la fois de dresser un état des lieux et d'informer les occupants (organisation conjointe entre l'agent de liaison et l'accompagnateur technique);
- Organisation d'une réunion plénière d'information à destination des locataires;
- Poursuite des réunions de coordination interservices, en collaboration avec le PCS Merlo.

ACCOMPAGNEMENT BHPE

Dans le cadre du programme BHPE (Bâtiment à Haute Performance Énergétique), plusieurs ateliers ont été organisés sur les sites Silence et Waterloo par des associations partenaires, à destination des locataires. Dans une perspective d'internalisation progressive du dispositif, ces ateliers ont été suivis par l'accompagnateur technique et l'agente de liaison.

Ces actions ont contribué, d'une part, au renforcement de la cohésion sociale entre locataires et, d'autre part, à l'amélioration des connaissances techniques ainsi qu'au partage d'expériences.

Elles ont également permis de soutenir les dynamiques d'entraide entre habitants et de favoriser l'émergence d'espaces d'échange propices à l'identification de solutions concrètes.





Tilleuls



LA GESTION FINANCIÈRE

| Les comptes annuels 2025

LES COMPTES ANNUELS 2025

L'année 2025 se clôture avec un bénéfice de 921.646 €, après prise en bénéfice des subsides en capital.

Relevons d'emblée dans ce résultat (on y revient plus bas) l'importance de: la forte hausse des loyers de base (nouveaux bâtiments réceptionnés) et la hausse du loyer réel, le retour des taxes immobilières au niveau prévu, la reprise de réductions de valeur sur créances, et dans l'autre sens la hausse du coût des remises en état prises en charge, des coûts salariaux et des amortissements.

Au total cependant, le résultat est supérieur au budget (estimation de 753.000 €).

SITUATION ACTIF/PASSIF

Le total du bilan augmente en 2025 de près de 10 millions d'euros pour atteindre un montant de 198 millions d'euros.

ACTIF

Actifs immobilisés

Nous relevons ici les investissements suivants: la finalisation des travaux et réception provisoire de Vandeuken, l'acquisition de Triomphe et la construction à Homborch. Au total, après amortissements, notre patrimoine augmente de 10 Mios en valeur comptable, à 178 Mios €.

Stock

Le stock de matériel a enfin pu faire l'objet d'un inventaire complet, nous constatons en fin d'exercice une diminution de 48.000 euros, due pour partie à la variation des matériaux et pour partie à la valorisation de l'inventaire (désaffectations).

Les créances commerciales

Les créances commerciales retrouvent un encours acceptable, suite à la forte hausse constatée l'an passé. Pour rappel, la hausse de l'an passé reposait principalement sur les nombreuses «VLN»: les locataires qui ne remettent pas la preuve de leurs revenus sont d'office (prescription de l'ordonnance GRBL) portés à la Valeur Locative Normale, jusqu'à la régularisation, qui peut avoir lieu avec effet rétroactif. Ceci a pour conséquence de gonfler artificiellement le chiffre d'affaires et le montant des créances. Le recours à la consultation de la base de données du SPF Finances «Fidus» et le travail de régularisation ont pour effet de diminuer le nombre de cas. Par ailleurs, un nettoyage des créances et des dettes de plus de 5 ans et prescrites a été effectué, avec une prise en résultat corrélative.

La réduction de valeur actée pour 2025, calculée selon les principes normés de la SLRB, passe de 991.220 euros à 772.052 euros.

Les autres créances

Elles se composent principalement de montants à récupérer de la SLRB, en évolution assez stable, ce qui nous amène à constater que le problème de paiement par la SLRB des réductions enfants à charge et des réductions pour adultes handicapés ne se résout pas et continue à augmenter.

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)	4.043.385 €
Nos avoirs en comptes bancaires	643.386 €
Les placements de trésorerie	5.400.000 €
Les garanties locatives chez ING	243.327 €
Un C/C dit « plus-value s/vente disponible » (utilisable pour rénovations)	344.642 €

Comptes de régularisation de l'actif

Produits acquis: Ce compte renseigne les montants dus en 2025 alors qu'ils seront facturés ou reçus en 2026: essentiellement le subside de la commune d'Ixelles et les loyers des antennes. Les charges à reporter comportent de nombreuses factures de Vivaqua, arrivées début 2026 et prises en charge en 2025 mais à cheval sur 2026.



PASSIF

Réserves disponibles

Ce compte passe de 1.503.286€ à 1.748.427€ 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 de la reprise de cette réserve doit encore être étudiée.

Subsides en capital

Le total des subsides en capital reçus passe de 55,4 millions à 57,5 Mios. Les principales variations concernent la comptabilisation du projet « Cygnes » et la rénovation d'Ugeux.

Signalons en 2025 la disparition des subsides pour le paiement des précomptes immobiliers.

Dettes à plus d'un an

Le total des dettes à long terme passe de 100.342.670 euros à 104.883.649 euros. Il s'agit des crédits budgétaires octroyés par la SLRB, prélevés pour la partie non subsidiée de nos investissements. Signalons que les annuités de remboursement s'élevaient à 3.938.904 euros.

Dettes à un an au plus

- Dettes financières: le compte-courant SLRB passe de 22,3 Mios à 23,7 Mios, soit le niveau de 2023. Rappelons l'existence à l'actif d'une créance sur la SLRB.
- Fournisseurs: 3,8 Millions. Ce montant est fortement gonflé par les importantes factures d'entrepreneurs prises en investissement, en attente de règlement par P2 au moment de la clôture d'exercice, et accusant un délai particulièrement long suite aux problèmes de trésorerie de la SLRB.

Comptes de régularisation au passif

Les produits à reporter comportent les loyers anticipés facturés pour les antennes.

SITUATION COMPTES DE RÉSULTAT

Le chiffre d'affaires réel (tenant compte des multiples réductions) s'élève à 14,6 millions, en croissance de 10,8%, une croissance supérieure à l'indexation et à l'accroissement du nombre de logements.

Les autres produits d'exploitation comprennent essentiellement l'ARS pour 4.241.000 euros.

Les services et biens divers montent fortement. Le poste essentiel concerne les charges de REE (Remise En Etat) des logements. La question peut se poser d'une prise en investissement de ces charges.

Les charges salariales sont en hausse de 11% par rapport à 2024, mais en hausse de 7% par rapport à 2023, car plusieurs engagements prévus en 2024 ont eu lieu en 2025.

Les dotations aux amortissements (+25%!) prennent bien sûr en compte les investissements réceptionnés, mais aussi la prise en amortissements exceptionnels des investissements réalisés sur le chantier Vandeuren en 2006 (et donc désaffectés par les rénovations de 2025).

Les taxes et autres charges d'exploitation: 2.226.234 euros, contre 3.205.667 euros l'an passé. Rappelons sur ce sujet qu'en 2024 1.352.410 euros de précomptes immobiliers avaient été enrôlés sur les bâtiments loués Bourdon et Akarova, dont 1.050.235 euros relatifs aux années précédentes 2020 à 2023. Nous avons contesté les montants enrôlés mais n'avons pas reçu d'évolution du traitement de cette plainte (gérée via la SLRB qui est titulaire du droit réel).

Les produits financiers (2,58 Mio) représentent la prise en résultat des subsides en capital, selon le rythme d'amortissement des actifs subsidiés. Rappelons qu'il s'agit ici d'un produit non encaissé.

Les charges financières (1,48 Mio) représentent les intérêts dus sur les différents crédits et comptes-courants de la SLRB.

En résultats exceptionnels, un montant obtenu sur une créance de travaux précédemment passée en pertes suite à faillite.

Le prélèvement d'impôt différé se monte à 128.436 euros, en ligne avec la prise en résultat des subsides.

Au total, l'exercice s'achève avec un résultat positif de 921.646 euros, 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 (cf. supra) à hauteur de 95% des cotisations de solidarité perçues (reprises dans le chiffre d'affaires), soit 245.140 euros.
- Le solde, soit 676.505 euros, étant reporté, et venant donc réduire la perte reportée cumulée des exercices précédents.

Conformément à l'article 96, § 1, du Code des sociétés, aucun risque et/ou incertitude n'est à signaler, hormis les éléments indiqués précédemment dans le chapitre « Avant-propos ». Par ailleurs, il n'y a pas d'événement postérieur à la clôture de nature à influencer les résultats de l'exercice 2025.



BinHôme SC

Rue Emile Claus 63 - 1180 Bruxelles

T. 02/486.69.00

info@binhome.brussels

binhome.brussels

Éditeur responsable: Natalie Nicaise, Directrice générale

06/2026