



# Comensia

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

## Comensia Aperçu 2021

Le bilan financier • Les travaux et chantiers •  
L'inventaire du patrimoine • La remise en état  
des logements • La gestion locative • Les  
demandes d'interventions • Les ressources  
humaines • L'approche sociale intégrée de  
Comensia • L'inventaire des parts sociales  
• La gestion énergétique • L'accompagne-  
ment social



## Chères Coopératrices, Chers Coopérateurs, Mesdames, Messieurs,

En 2021, Comensia - coopérative de locataires, a continué à s'adapter aux conséquences de la crise sanitaire. Nous avons dû nous réorganiser, nous réinventer et faire preuve de créativité, de flexibilité et d'agilité afin d'assurer au mieux la continuité de nos services aux coopérateurs-locataires. Cette crise fut également l'opportunité d'accélérer notre digitalisation avec la mise en place d'un télétravail structurel au-delà du télétravail obligatoire.

Nos travailleurs sociaux ont mis en place un « Plan COVID-Solidarité » afin de s'assurer que les coopérateurs-locataires les plus fragilisés disposent des ressources nécessaires pour passer le cap du confinement. Durant le 2<sup>ème</sup> confinement, un numéro d'appel gratuit (0800) a également été créé pour écouter et soutenir nos coopérateurs-locataires.

Nos concierges et nettoyeurs sont restés vaillants sur le terrain durant les différents confinements continuant leur mission, encore plus essentielle en temps de pandémie, de nettoyage et de désinfection régulière des parties communes. Nous tenons à les remercier particulièrement pour leur courage et leur dévouement professionnel !

Nos APS ont eux aussi continué leur travail dans les quartiers durant cette période inédite tout comme nos ouvriers qui sont également restés actifs sur le terrain en continuant à réaliser les interventions techniques dans les logements occupés et à rénover les logements inoccupés.

De manière générale, les collaboratrices et collaborateurs de Comensia ont fait preuve de beaucoup de motivation, d'adaptation et de créativité afin de garantir les bons résultats de cette année inédite et nous les en remercions vivement. Un remerciement particulier également aux équipes administratives dont la nature du travail ne permettait pas de faire un télétravail complet et qui ont donc dû se rendre présentes au siège social.

Le service GECOFIBU (gestion comptabilité financière et budgétaire) a assuré le suivi de la gestion financière de Comensia. L'exercice 2021 se clôture par une perte de - 611.717,42 €. Cette perte, ponctuelle, est importante mais moindre que celle initialement prévue dans le plan financier. Elle est principalement due au nombre important de logements inoccupés pour cause de rénovation. Il est à noter que les principaux indicateurs-clés de performance attestent de l'excellente santé patrimoniale et financière de Comensia : un patrimoine de 3.335 logements, 123 collaborateurs, un bilan dont l'actif est en croissance, une trésorerie nette de plus de 5 millions € et des arriérés de loyer à un niveau bas record (0,97%).

En 2021, l'équipe de la Branche Patrimoine a géré plusieurs dizaines de projets d'investissement afin de rénover nos immeubles sur le plan de la sécurisation, du confort et de l'amélioration des performances énergétiques.

Pour y parvenir, Comensia a obtenu 19.629.100 millions d'euros dans le cadre du Plan Quadriennal d'Investissement 2018-21 ainsi que des montants complémentaires pour améliorer la sécurité incendie de nos immeubles.

Le chantier emblématique du Peterbos 16 s'est finalisé avec une partie de locataires occupants dans des circonstances rendues encore plus difficiles avec les consignes sanitaires. Nous regrettons vivement les désagréments que ce chantier a imposé aux locataires malgré les mesures prises pour sécuriser le chantier et améliorer la coordination de l'entrepreneur. Nous tenons encore à remercier les locataires pour leur patience !

Les équipes se sont également investies dans plusieurs projets d'extension du patrimoine dans le cadre du Plan régional du Logement, de l'Alliance Habitat et du dispositif « clés sur porte ». Comensia a ainsi inauguré 2 immeubles en 2021 (Corbeau à Schaerbeek et Émaillerie à Molenbeek). Ce sont ainsi près de 500 logements sociaux et moyens supplémentaires qui seront disponibles dans les prochaines années.

Les équipes techniques chargées de l'entretien ont géré 4.851 demandes d'interventions techniques et ont rénové 53 logements tandis que 62 logements ont été rénovés par des entreprises externes soit un total de 115 logements.

Par ailleurs, en 2021, la Branche Sociale a dû gérer tout à la fois la mobilité locative classique et plusieurs plans relogement dans le cadre d'opérations de rénovation du patrimoine. Concrètement, 184 attributions ont été réalisées dont 52 % de mutations/ transferts et une nouvelle convention a été signée avec le SASLS afin de clarifier l'action des assistants sociaux détachés au sein du service social individuel.

De nombreux projets ont été menés par et pour les coopérateurs-locataires lorsque les conditions sanitaires le permettaient : potagers du Mail à Evere, structuration de l'asbl Jeunesse Val Marie, projet menthe poivrée au Craetbos, projet pilote de gestion différenciée des espaces verts au Verregat, écoles de devoirs, petits-déjeuners, fêtes de quartier, d'halloween et barbecues sur plusieurs sites ainsi qu'un concours de décorations de fin d'année pour terminer cette année 2021 sur un mode un peu plus joyeux et lumineux.

En collaboration avec la Commune de Berchem, une antenne LISA a été créée intégrant les services de prévention communaux et du CPAS, la police, les associations locales et le pôle de proximité de Comensia.

Au niveau des ressources humaines, le projet de classification de fonctions a été finalisé et a permis d'adopter une nouvelle politique salariale objective, basée sur l'équité et la performance. Notre conseillère en prévention a développé de nombreux projets afin de soutenir les équipes dans le cadre des confinements/déconfinements

ainsi que pour renforcer la sécurité des équipes de terrain. Plusieurs collaborateurs sont arrivés à l'âge de la pension et nous les remercions chaleureusement pour leur belle carrière au sein de Comensia, au service du logement social et de nos coopérateurs-locataires !

En termes d'informatique, les recommandations de l'audit réalisé en 2020 et 2021 ont été mises en application afin d'améliorer la qualité, la disponibilité et la sécurité de notre réseau informatique. Le volet le plus important concerne le changement de logiciel de gestion, cette migration informatique a été préparée en 2021 pour se déployer à partir de janvier 2022. Cette opération est extrêmement délicate et nous remercions l'ensemble des collaborateurs qui se sont investis dans cette migration.

Consciente de sa responsabilité sociétale et tenant compte de son statut de Société Immobilière de Service Public, Comensia a initié un Plan de Développement Durable dès 2018. Fort du label « Entreprise Eco-dynamique » (deux étoiles) qui nous a été décerné en 2019, nous avons continué à travailler sur la diminution de notre empreinte environnementale afin de répondre aux défis du développement durable, de l'environnement et de la qualité de l'air à Bruxelles. Un Plan de Développement Durable ambitieux à l'horizon 2030 est en cours de conception et sera approuvé par notre CA au 1<sup>er</sup> semestre 2022.

En 2021, Comensia disposait de 19 vélos en location longue durée et l'ensemble des installations de production renouvelable et de cogénération auront permis d'éviter l'émission de 52.158 kg de CO<sub>2</sub>, ce qui correspond à l'émission d'une petite voiture parcourant 432.908 km (soit 10,8 fois la circonférence de la terre) ou aux émis-

sions du chauffage de 20 ménages bruxellois moyens. En termes de consommations électriques, Comensia a consommé environ 1.246.340 kWh d'électricité, soit 23% de moins qu'en 2016 ! Cela correspond à une économie annuelle d'environ 65.000 € pour nos coopérateurs-locataires !

Toujours dans le cadre de son engagement sociétal, Comensia a également obtenu en 2020 l'agrément « Entreprise sociale » décerné par le Ministre bruxellois de l'Économie. Nous accueillons depuis plusieurs travailleurs en réinsertion socio-professionnelle.

En 2021, deux administrateurs, Messieurs Amaury de Liedekerke et Claude Simonis, ont cessé de siéger au sein du Conseil d'administration en raison de la règle de la limite d'âge fixée dans les statuts. Ils étaient tous les deux membres du CA depuis de très nombreuses années et ont pu faire bénéficier la société de leurs riches expériences. Nous les remercions encore chaleureusement pour leur contribution assidue aux travaux du Conseil et au développement de la société.

Nous tenons encore à remercier chaleureusement toutes nos collaboratrices et collaborateurs qui assurent, jour après jour, et dans un contexte rendu encore plus difficile par la crise sanitaire, un service de qualité à nos coopérateurs-locataires.

Nous vous adressons, chers coopérateurs, chères coopératrices, nos remerciements pour votre confiance, votre apport et votre soutien dans nos projets et entreprises au service du logement social de notre Région.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Doumier', with a horizontal line underneath.

Vincent DOUMIER  
**Président**



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Mahieu', with a horizontal line underneath.

Cédric MAHIEU  
**Directeur Général**





## 2021 en un coup d'œil



### **Inventaire du patrimoine.**

Au 31 décembre 2021, Comensia gère 3.335 logements sociaux, du studio à la maison huit chambres, 8 espaces de commerces et 838 emplacements de stationnement. Le patrimoine se répartit sur 15 communes de la région de Bruxelles-Capitale.



### **Acquisitions des projets « clé sur porte ».**

Pour accélérer la production de logements, le Gouvernement bruxellois a chargé la SLRB d'acquérir des projets « clé sur porte » à des promoteurs privés, avec cession ultérieure : 18 logements rue du Corbeau à Schaerbeek (mise en location en avril 2021) et 38 logements rue Verheyden à Molenbeek (mise en location en septembre 2021).



### **La remise en état des logements.**

Comensia poursuit son objectif afin de limiter le taux de vides locatifs, 115 logements ont été remis en état entre deux locations en 2021. 53 réalisés par la Régie des travaux de Comensia, 51 réalisés par des entreprises extérieures, 11 réalisés dans le cadre du Marché stock.



### **Les demandes d'interventions technique.**

Malgré la crise sanitaire, le Helpdesk de Comensia a continué à fonctionner afin de répondre aux demandes techniques des coopérateurs-locataires. En 2021, Comensia a reçu 4851 demandes d'interventions via son Help Desk technique (une augmentation de 15 % par rapport à 2020). Notre régie des travaux a géré 1921 demandes. 2355 commandes ont été faites à des entreprises extérieures.



### **Alliance Habitat, le projet « Raphaël ».**

Face aux besoins croissants de logements la Région de Bruxelles-Capitale, via l'Alliance Habitat, finance et gère plusieurs projets de constructions. Le chantier rue Raphaël à Anderlecht en fait partie et, en tant que maître d'ouvrage, Comensia se charge du bon déroulement des travaux. Le projet prévoit la réhabilitation d'un entrepôt en 13 logements sociaux, 5 emplacements de parking et 1 espace collectif.



## La gestion des ressources humaines.

Afin de faire face à la croissance de ses activités, Comensia a recruté 14 nouveaux travailleurs dont 2 contrats de remplacements, 3 contrats article 60 et 4 CDD. Comensia comptabilise au total 123 collaborateurs actifs : 32 ouvriers de la régie, 26 concierges et nettoyeurs, 61 employés, 4 agents de prévention et de sécurité et 5 assistants sociaux détachés du SASLS.



## La Cellule Énergie-Environnement et Développement Durable.

2021 était une année de transition, le PLAGE supervisé et subsidié par la SLRB s'est terminé et pour répondre au contexte qui évolue avec des nouvelles impositions de la région de Bruxelles-Capitale, le Conseil d'administration a demandé la préparation d'un « Plan Développement Durable 2030 ».



## L'inventaire des parts sociales.

Au 31 décembre 2021, 13.630 parts sont souscrites par les actionnaires-locataires (catégorie A). 6.530 parts sont souscrites par les institutions publiques (catégorie B). 7.619 parts sont souscrites les actionnaires-particuliers (catégorie C). 349 parts sont souscrites par les membres du personnel de Comensia (catégorie D).



## Le bilan financier.

L'exercice 2021 se clôture par une perte de - 611.717,42 €. Cette perte, ponctuelle, est importante mais moindre que celle initialement prévue dans le plan financier. Il est à noter que les principaux indicateurs-clés de performance attestent de l'excellente santé patrimoniale et financière de Comensia : un bilan dont l'actif est en croissance, une trésorerie nette de plus de 5 millions €.



## Le changement de logiciel (ERP).

Comensia change de logiciel de gestion, cette migration informatique a été préparée en 2021 pour se déployer à partir de janvier 2022. Cette opération extrêmement délicate a un impact indéniable sur les activités de Comensia. Une équipe de conseillers informatiques externe spécialisée dans ce type d'opérations a accompagné le service TIC afin de minimiser les risques.





## 2021 en un coup d'œil



### **Le contrat de Quartier Durable Peterbos à Anderlecht.**

Le projet comporte la construction d'une crèche communale et d'un centre sportif et associatif, l'activation des socles des immeubles 3 et 8, le réaménagement des abords et des potagers collectifs. Comensia a également obtenu des financements pour la rénovation complète du terrain de mini foot.



### **Le contrat de Quartier Durable Cité Moderne à Berchem.**

De juin 2021 à avril 2022, la commune de Berchem, en partenariat avec les habitants et les acteurs locaux, dont Comensia, a élaboré un programme d'actions. L'objectif ? Améliorer la qualité de vie du quartier par des actions sur les équipements collectifs, l'espace public, les logements, le soutien à l'emploi et à la vie sociale, l'environnement, les projets citoyens, etc.



### **La gestion des candidats-locataires.**

Au 31 décembre 2021, Comensia gère 45 756 dossiers de candidatures aux logements sociaux. 3948 dossiers comme société-mère, c'est-à-dire société de référence choisie pour gérer le dossier et 41 808 dossiers comme société-fille.



### **La gestion locative : les attributions.**

Durant l'exercice 2021, Comensia a attribué au total 184 logements, 74 attributions de plus qu'en 2020. Les attributions se répartissent sur plusieurs listes : dossiers de candidatures, dérogations sociales, conventions CPAS, conventions maisons d'accueil, mutations et transferts.



### **La gestion locative : les sorties et rotations.**

Le taux de mobilité et rotation de l'ensemble des locataires sortis (mutations et transferts compris) s'établit en 2021 à 195 sorties sur 3.335 logements. Sur 195 « sorties » 49% sont en réalité des mutations, cela signifie que 96 ménages ont déménagé vers un logement adapté à leur composition familiale.



## La gestion des arriérés locatifs.

Toujours sous le seuil des 2% du chiffre d'affaires pour les arriérés des locataires présents. Les résultats obtenus pour l'exercice 2021 sont historiques et dépassent encore ceux de 2020 : 0,97 % ! Ce pourcentage va au-delà des prévisions fixées pour la lutte contre les arriérés locatifs.



## L'accompagnement social individuel.

Lors de la crise sanitaire les visites à domicile (hors urgences) avaient été suspendues, elles ont repris peu à peu en 2021. Des rendez-vous avec les assistants/travailleurs sociaux en pôles de proximité ont commencé à voir le jour (Gérance, Romarin et Dunant).



## Le Service Proximité.

En 2021, malgré la crise sanitaire les pôles de Proximité sont restés ouverts et différents projets et actions collectives ont été organisés avec les coopérateurs-locataires : des fêtes de quartier, des « petit-déjeuner », des réunions des Comités de Gestion Locale, une parade d'halloween, des opérations « Nettoyage », ainsi que de nombreux projets en collaboration avec plusieurs ASBL et PCS.



## L'accompagnement social lors de gros travaux de rénovations.

Au Peterbos 16, l'accompagnement des coopérateurs-locataires a continué, les deux travailleuses sociales ont répondu quotidiennement aux questions des coopérateurs-locataires par mail, téléphone et lors des permanences, ont organisé des séances d'informations, des visites à domicile et ont géré les appartements refuge.



## Antenne LISA - Local Integrated Security Antenna.

En collaboration avec la Commune de Berchem, une antenne de quartier a été créée à la Cité Moderne intégrant les services de prévention de la police, du CPAS, des associations, le pôle de proximité de Comensia, etc. Début 2022 l'antenne a reçu le 2ème prix « Yansenne 2021 » octroyé par le Ministre-président de la Région Bruxelles Capitale.



## Focus : travaux et chantiers

En 2021, Comensia a géré près de 60 chantiers dans le cadre des programmes régionaux d'investissement.

Voici quelques exemples de chantiers récemment finalisés :



**Chantier :**

rue de la Borne n° 54 - 64 à Molenbeek



**Objectif :**

renovation intérieure des logements et des installations techniques



**Nombre de logements rénovés ou concernés :**

20



**Montants des crédits obtenus :**

1.215.000,00 €



**État d'avancement des travaux :**

chantier réceptionné septembre 2021



**Chantier :**

square Albert I n° 33 - 34 - 35 à Anderlecht



**Objectif :**

renovation intérieure des logements et des installations techniques



**Nombre de logements rénovés ou concernés :**

75



**Montants des crédits obtenus :**

4.600.000,00 €



**État d'avancement des travaux :**

chantier réceptionné en septembre 2021



**Chantier :**

parc du Peterbos, 16 à Anderlecht



**Objectif :**

renovation enveloppe complète



**Nombre de logements rénovés ou concernés :**

116



**Montants des crédits obtenus :**

5.626.054,45 €



**État d'avancement des travaux :**

chantier réceptionné en décembre 2021



**Chantier :**

rue du Temple, 9-13 à Bruxelles



**Objectif :**

renovation complète de l'immeuble



**Nombre de logements rénovés ou concernés :**

12



**Montants des crédits obtenus :**

2.038.915,13 €



**État d'avancement des travaux :**

chantier réceptionné en août 2021












En 2021, Comensia a géré près de 60 chantiers dans le cadre des programmes régionaux d'investissement.

Voici quelques exemples de chantiers dont l'exécution est en cours :






---

	<b>Chantier :</b> parc du Peterbos, 2 à Anderlecht
	<b>Objectif :</b> rénovation complète des logements et amélioration des équipements
	<b>Nombre de logements rénovés ou concernés :</b> 105
	<b>Montants des crédits obtenus :</b> 3.141.528,93 €
	<b>État d'avancement des travaux :</b> réception prévue en 2022

---








---

	<b>Chantier :</b> rue de la Fondation 39 - 45 à Berchem
	<b>Objectif :</b> réhabilitation de 4 logements classés en 2 logements de 5 chambres
	<b>Nombre de logements rénovés ou concernés :</b> 4
	<b>Montants des crédits obtenus :</b> 598.015,96 €
	<b>État d'avancement des travaux :</b> réception prévue en 2022

---








---

	<b>Chantier :</b> Ancienne Cité à Berchem
	<b>Objectif :</b> restauration et restitution de 300 menuiseries classées
	<b>Nombre de logements rénovés ou concernés :</b> 71
	<b>Montants des crédits obtenus :</b> 1.025.436,03 €
	<b>État d'avancement des travaux :</b> réception prévue en 2022

---



---

	<b>Chantier :</b> Ensemble Jean-Christophe 1-3-5-7 à Berchem
	<b>Objectif :</b> remplacement des menuiseries et mise en conformité des balcons
	<b>Nombre de logements rénovés ou concernés :</b> 48
	<b>Montants des crédits obtenus :</b> 756.864,66 €
	<b>État d'avancement des travaux :</b> réception prévue en 2022

---















## Focus : la gestion locative

### • L'attribution des logements

En 2021, les pourcentages de mutations et transferts s'élevaient à 52% du total des attributions au sein de Comensia, le pourcentage a donc été atteint et même un peu dépassé, respectant ainsi le plan de mutation soumis et validé par la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le taux de mutations et transferts continue d'augmenter. Cela montre bien que la priorité de Comensia est toujours mise sur l'adaptabilité des logements.

Durant l'exercice 2021, Comensia a attribué 184 logements (74 attributions de plus qu'en 2020) qui se répartissent comme suit :

 Liste des candidats aux logements = 70	 Convention article 37 = 8
 Dérogations sociales = 1	 Mutation Plan relogement = 15
 Convention CPAS Anderlecht = 2	 Transfert Plan relogement = 16
 Convention CPAS Berchem = 1	 Mutations = 57
 Convention Maisons d'Accueil = 6	 Transferts = 8

### • Vacances locatives, la maîtrise des inoccupés et inoccupables

Outre la mission de maintenir en permanence des logements de qualité, Comensia poursuit également son objectif de limiter le taux de vides locatifs des logements et de réduire les inoccupables au minimum. Les inoccupables concernent les logements dégradés qui nécessitent une rénovation lourde ne permettant dès lors pas de les remettre en location immédiatement.

En 2021 le taux d'inoccupables est resté relativement élevé étant donné le nombre de chantier de rénovation en cours. 105 logements au Peterbos 2, 24 logements au w Peterbos 3, 4 logements sur le site Fondation, etc.

**Ce taux diminuera en 2022 grâce à la relocation des appartements des immeubles rue de la Borne, rue du Temple, square Albert 1er, Peterbos 2 et 16.**

Comme solution et afin de diminuer le taux de vides locatifs, un groupe de travail opérationnel « Lutte contre les inoccupés » coordonne l'action des différents services. La remise en état des logements est réalisée soit par la Régie des travaux de Comensia, soit par des entreprises externes, soit par le marché-stock de rénovation de logements.

### • Coup d'œil sur la remise en état des logements avant la remise en location

En 2021, Comensia a procédé à la remise en état de 115 logements entre deux locations.



- 53 remises en état réalisés par la Régie des travaux de Comensia
- 51 remises en état réalisés par des entreprises extérieures
- 11 remises en état réalisés dans le cadre du Marché stock

### • Les plans de relogement

Lors de gros chantier de réhabilitation dans les habitations ou lors de démolition, les Sociétés Immobilières de Service Public mènent des « plans de relogement » qui consistent à reloger les locataires d'un site en travaux dans d'autres logements.

Ce sont des projets assez complexes à gérer car plusieurs services doivent se coordonner afin de trouver des logements disponibles pour tous les ménages qui doivent être relogés. Cette recherche peut s'avérer très difficile puisque elle est soumise à plusieurs facteurs comme le nombre de chambres, le choix de commune, accès PMR, etc.

Comensia prévoit un accompagnement social tout au long du processus de relogement afin de soutenir au mieux les coproducteurs-locataires et de répondre au mieux à leurs besoins.

### En 2021, Comensia a procédé à 2 plans de relogement :

- 1) L'immeuble du Peterbos 2 à Anderlecht a été entièrement vidé pour effectuer la rénovation complète des 105 appartements dont le désamiantage des décharges situées dans les gaines techniques, le remplacement des colonnes de décharge d'eaux usées et l'amélioration des équipements de cuisine.

Les appartements seront réceptionnés étage par étage afin de remettre en location progressivement à partir de juin 2022.



- 2) Les locataires des logements Place de l'Initiative 1-2-3 et 4-5 à Berchem ont été relogés afin de pouvoir procéder à une rénovation lourde incluant la rénovation de l'enveloppe (façade, toiture et châssis) mais également la rénovation intérieure des immeubles. Le projet prévoit de passer de 45 appartements à 28 appartements qui seront plus spacieux.

La disposition intérieure est entièrement revue pour créer de grands logements ainsi que des logements pour les personnes à mobilité réduite. Une particularité de ce chantier est qu'il concerne un patrimoine classé, la rénovation de l'enveloppe doit donc se faire tout en maintenant l'aspect originel du bâtiment. Le chantier devrait démarrer en 2022 et les logements remis en location en 2024.



### • Le contentieux et le résultats des arriérés locatif au 31.12.2021

Le Service Juridique et Contentieux a pour mission la lutte contre les arriérés locatifs tout en évitant, dans la mesure du possible, les expulsions avec pour objectif le maintien d'un pourcentage d'arriérés inférieur à 2 % du chiffre d'affaires annuel.

Les résultats obtenus pour l'exercice 2021 sont historiques et dépassent encore ceux de 2020 : 0,97 % ! Ce pourcentage va au-delà des prévisions fixées pour la lutte contre les arriérés locatifs.



**Locataires présents** = 170.000,70 € (0,97%)



**Locataires sortis** = 135.999,36 € (0,78%)



**Total** = 306.000,06 €

La situation contentieuse est donc sous contrôle et cela grâce à l'action ferme et soutenue du Service Contentieux et l'intervention bienveillante du Service Social. Pour réaliser cette mission, Comensia dispose de nombreux moyens d'actions.

Dans un premier temps, les équipes utilisent l'action sociale préventive : appels téléphoniques, prise de contact avec les organismes sociaux, visites à domiciles, etc.

Dans un second temps, les équipes font appel à la discipline légale qui consiste principalement à l'envoi de lettres de rappel de paiement, de mises en demeure de paiement et enfin, si cela est nécessaire, l'intervention de l'avocat et du juge de paix.

En 2021, le service juridique et contentieux a confié à son avocat un peu moins d'une centaine de dossiers de récupération de créances locatives dues.





## Focus : l'approche sociale intégrée de Comensia

Au sein de Comensia, un des principaux objectifs de nos travailleurs sociaux est d'impulser une dynamique participative et citoyenne chez nos coopérateurs-locataires en partenariat avec le tissu associatif local.

**Comensia met en avant le bien-être des coopérateurs-locataires et le développement de leur responsabilisation à travers la compréhension et l'appropriation de leur statut de coopérateurs. Différents axes sont développés pour permettre leur investissement dans l'amélioration de leur quotidien et de leur cadre de vie.**

Les collaborateurs en charge de l'accompagnement social interviennent tant sur le plan individuel que collectif et communautaire. Leur travail s'inscrit aussi dans une action transversale menée en interne, entre les différents services de Comensia, et en externe avec des associations et services sociaux partenaires.

La crise sanitaire étant toujours présente, des besoins spécifiques d'accompagnement, d'écoute et de solidarité ont été détectés. Différentes réponses ont été apportées par nos équipes malgré les nombreuses contraintes en vigueur.

### • L'accompagnement social individuel

Le service social individuel de Comensia se compose d'assistants/travailleurs sociaux détachés du Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux.

Par convention entre Comensia et le S.A.S.L.S. les travailleurs sociaux détachés se voient confier les missions suivantes :

- Assurer l'orientation des locataires en difficulté sociale vers les institutions ou les associations compétentes pour traiter leur problème.

### • Les statistiques du SASLS

#### Statistiques SASLS

Premier accueil **3%**

Autres **2%**

Conflits de voisinage **4%**

Accompagnement dans les démarches sociales - SISP **28%**

Accompagnement dans les démarches sociales sécurité sociale **5%**

Écoute et soutien **11%**

Surendettement et arriérés locatifs **14%**

Premier accueil **7%**

Aide à la récolte des documents pour la révision loyers **6%**

Réorientation **20%**

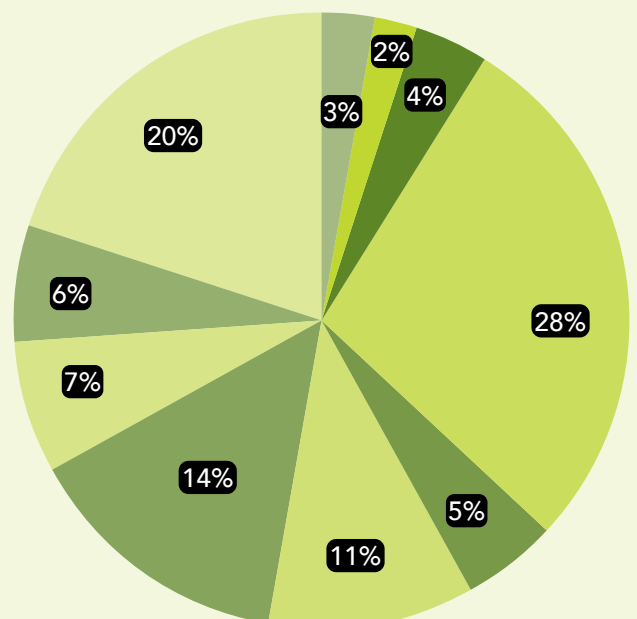
- Traiter les problèmes de surendettement des locataires, en développant notamment des activités de médiation de dettes.
- Contacter chaque société immobilière de service public et établir une convention avec celles qui le souhaitent afin de permettre l'accomplissement de ses missions et de garantir la présence d'un travailleur social sur le lieu d'activités des sociétés immobilières de service public.
- Mettre sur pied toute activité en lien avec l'accompagnement social des locataires des sociétés immobilières de service public, éventuellement dans le cadre de programmes d'activité collectives et communautaires.
- Participer aux réflexions organisées sur le thème de l'accompagnement social.

Outre ces missions, la réalité du terrain et du travail induit une vraie collaboration transversale avec les autres services ainsi qu'avec les différents partenaires de Comensia.

En 2021, une nouvelle convention a été signée avec le SASLS. Elle vise la redéfinition et l'élargissement des missions des travailleurs sociaux entre autres au travail social collectif. Comensia reste aussi attentif au maintien du nombre actuel de travailleurs sociaux détachés du SASLS. Une diminution éventuelle du nombre de collaborateurs serait réellement problématique car la demande ne fléchit pas bien au contraire.

### • Le retour en présentiel en 2021

Le retour en présentiel a permis une plus grande disponibilité pour les coopérateurs-locataires, les visites domiciliaires ont repris peu à peu et, afin de renforcer la visibilité, des présences sur rendez-vous des assistants/travailleurs sociaux en pôles de proximité sur les sites de Gérance, Romarin et Dunant ont commencé à voir le jour.



## • L'accompagnement social collectif, le Service Proximité et les actions 2021

Malgré la crise sanitaire, les 5 pôles de proximité sont restés ouverts et le Service Proximité a été solidaire en étant un renfort des services location et social individuel.

Nonobstant la situation liée au Covid, plusieurs projets ont pu être organisés par le Service Proximité, parfois en collaboration avec les PCS (Projet de Cohésion Sociale) et/ou d'autres éventuelles associations actives sur le terrain.



Petite rétrospective des activités pilotées par le Service Proximité de Comensia

- Des fêtes de quartier à Jette, Berchem, Evere, Neder-Over-Heembeek, etc.
- Parade d'halloween sur le site du Verregat à Laeken.
- Des petits déjeuners.
- L'accompagnement pour la structuration de l'ASBL Jeunesse Val Marie.
- Projet menthe poivrée, qui rassemble les locataires de tous âges.
- Les cafés papotes.
- Accompagnement des coopérateurs-locataires concernant le projet pilote de gestion différée des espaces verts.
- Concours de décoration de fêtes de fin d'année
- Des Opérations « Nettoyage » avec mise à disposition de containers.
- Des réunions du comité de gestion locale (CoGeLo)
- Etc.



## • L'accompagnement des locataires occupant un logement en travaux

**En 2021, deux travailleuses sociales ont continué l'accompagnement des coopérateurs-locataires du Peterbos 16 à travers différentes actions et cela jusqu'au dernier jour du chantier :**



- La gestion des appartements mis à disposition des locataires fragilisés pour y dormir pendant quelques jours ou passer quelques heures, le temps d'interventions lourdes dans leur logement ou en fonction des besoins et difficultés rencontrées.
- Le partage des informations sur l'évolution du chantier, répondre aux inquiétudes et questions et faire remonter les demandes et doléances des coopérateurs-locataires auprès de la Direction.
- La rencontre des coopérateurs-locataires lors de visites à domicile, le suivi de situations individuelles problématiques en collaboration avec les responsables du chantier.
- L'interpellation et la sensibilisation des coopérateurs-locataires qui ne respectent pas les consignes et règles de sécurité en vigueur dans le cadre du chantier et mettent en péril le bon déroulement du chantier.



## Focus : la gestion financière

### • L'exercice 2021

Les comptes annuels présentent un total de bilan de 208.840.746 € contre 182.041.772 € en 2020 soit une augmentation de 14,73% justifiée essentiellement par les actifs immobilisés qui passent de 171.486.796 € en 2020 à 199.323.976 € en 2021.

La société a investi en 2021 en travaux de rénovation et en biens d'investissement pour un total de 35.396.432 € et elle a généré une dotation d'amortissement pour 7.589.707 € ; soit une augmentation nette totale de 27.806.725 €. Cette progression bilantaire d'une année à l'autre indique que Comensia est une entreprise en expansion.

Les comptes arrêtés au 31 décembre 2021 présentent un total de bilan de 208.840.746 € contre 182.041.772 € en 2020 soit une progression globale de 14,73 %.

L'exercice comptable se solde par une perte de 611.717 € contre une perte de 99.250 € en 2020.

A l'instar de l'exercice 2020, ce montant déficitaire trouve son origine au niveau du résultat d'exploitation et se justifie essentiellement par l'incidence défavorable des pertes par inoccupation des logements vidés pour rénovation lourdes et remise en état entre deux locations. Cette perte de loyers s'élève pour l'exercice 2021 à 1.834.279 € - soit 9,57 % du total des loyers de base.

La société a fait le choix de mener une politique massive d'investissement afin de préserver son patrimoine et même de l'agrandir. Préserver le patrimoine nécessite parfois d'évacuer des logements et induit donc des pertes de revenus.

Certaines opérations de rénovation ont été perturbées par le non-respect, de la part de l'adjudicataire, des délais d'exécution du chantier entraînant ainsi également un retard dans la résorption des pertes par inoccupation.

En revanche, les charges courantes incompressibles mises en œuvre pour mener à bien nos missions continuent de courir et de progresser même pour certains postes.

Au regard de la perte de l'exercice, sans ce manque à gagner des logements vidés, la société dégagerait un bénéfice d'exploitation ; signe d'une performance économique puisque l'activité de la société permettrait à elle seule de couvrir les charges d'exploitation nécessaires à l'activité.

Le chiffre d'affaires de l'exercice s'élève à 17.767.574 € contre 17.467.549 € en 2020 soit une progression de 1,72 %.

Dans le courant de l'année, Comensia a réceptionné 2 immeubles dans le cadre du dispositif « clé sur porte » : l'immeuble Corbeau à Scharbeek et l'immeuble Emaillerie respectivement en mars et en mai. Ceux-ci ont donc généré des loyers supplémentaires sur une partie de l'année.

Le loyer réel des logements se chiffre à 14.150.545 € contre 14.026.827 € en 2020. Il s'agit d'une progression de 0,89% tandis que l'indexation moyenne appliquée sur les loyers était de 2,81%.

L'inoccupation des logements pour remises en état des logements se chiffre à 527.796 € et représente un ratio annuel moyen inoccupés/total des loyers de base de 2,75 %.

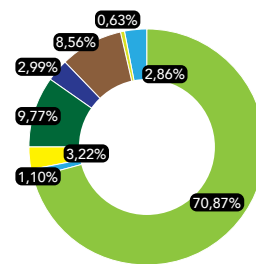
La perte par inoccupation pour rénovation lourdes représente un ratio annuel moyen inoccupables/total des loyers de base de 6,82 %.

Le montant total du déficit social de l'année s'élève à 3.388.547,80 € soit une progression de 5,36 % par rapport à l'année 2020. Il représente 19,56 % du total des loyers de base des logements occupés.

La Région supporte, au travers de l'Allocation Régionale de Solidarité, 75% de la différence entre les loyers de base des logements et les loyers réels payés par les locataires compte tenu de leurs revenus. Pour l'exercice 2020, l'allocation versée s'élève à 2.412.140 € ; en régression de 2,04 % par rapport à 2020.

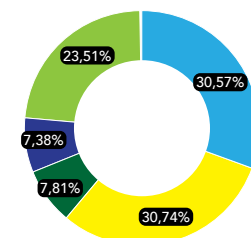
### • Le total des recettes s'élève à 24.687.476 €

- Les loyers et charges des ménages **70,87%**
- Les loyers des commerces et garages **1,10%**
- La production immobilisée **3,22%**
- L'allocation Régionale de Solidarité **9,77%**
- Les subsides de fonctionnement **2,99%**
- L'amortissement des subsides d'investissement **8,56%**
- Les intérêts perçus **0,63%**
- Les recettes diverses **2,86%**



### • Le total des dépenses s'élève à 25.299.193 €

- Le coût de nos emprunts régionaux **7,38%**
- Les dépenses courantes en biens et services **23,51%**
- La rémunération du personnel **30,57%**
- Les amortissements et provisions **30,74%**
- L'impôt foncier **7,81%**







Depuis 2017, Comensia est dotée d'une Cellule Énergie-Environnement qui déploie son action sur base de deux plans, le Plan de Développement Durable et la Gestion Énergétique.

2021 a été une année de transition, le PLAGE (Plan Local d'Action pour la Gestion Énergétique) crée en 2017, supervisé et subsidié par la SLRB s'est terminé. En parallèle et pour répondre au contexte qui évolue avec des nouvelles impositions de la région de Bruxelles-Capitale, le conseil d'administration a émis le souhait de mettre en place un « Plan de Développement Durable 2030 ».

## • Le Plan de Développement Durable 2030

Le Plan de Développement Durable 2030 permettra de créer une dynamique positive en fixant des objectifs clairs, priorisant ces objectifs et les évaluant. Déterminer le niveau d'ambition à atteindre et valider les moyens correspondants pour atteindre l'objectif global. Le projet se déroule en travaillant de manière transversale en collaboration avec les différents services sur un sujet qui impacte autant les travailleurs que les coopérateurs-locataires.

Comensia a décidé de se faire assister par un bureau d'experts pour concevoir son Plan de Développement Durable 2030. Ce bureau travaille sur base de différentes rencontres organisées de manière participative et des documents et plans déjà existants qui lui ont été fournis. L'ensemble du personnel, ainsi que des représentants des coopérateurs-locataires, ont été impliqués à travers la participation à deux forums et par l'organisation de deux rencontres avec la régie des ouvriers ainsi qu'avec l'équipe des concierges et nettoyeurs. Le Plan sera présenté au CA durant le 1<sup>er</sup> semestre 2022.

## • La Gestion Énergétique, la production d'énergie renouvelable et cogénération

Depuis 2009, Comensia a déjà procédé à l'installation de 452 m<sup>2</sup> de panneaux solaires thermiques répartis sur huit sites différents afin de préchauffer l'eau chaude sanitaire et ainsi réduire les consommations de combustibles fossiles. L'ensoleillement n'aura pas été très bon en 2021 mais la production solaire thermique de 2021 aura tout de même permis d'éviter 28.176 kg de CO<sub>2</sub> et le photovoltaïque de 6.098 kg de CO<sub>2</sub>.

En 2021, Comensia a également lancé un projet pilote d'installation photovoltaïque en tiers-investisseurs sur les toitures de 12 maisons du quartier Tornooveld en collaboration avec un opérateur externe (Easy PV). L'installation de 54,4 kWc de panneaux a eu lieu en fin d'année 2021 et devrait être complètement opérationnelle d'ici fin mars 2022. Les installations sont entièrement financées par le tiers-investisseur. Les locataires bénéficient de l'électricité produite lorsqu'elle est consommée simultanément (auto-consommation), tandis que les certificats verts reviennent au tiers-investisseur qui pourra ainsi rembourser son investissement.

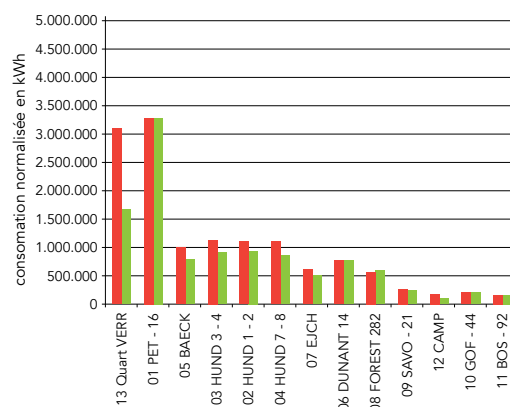
En 2021, l'ensemble des installations de production renouvelable et de cogénération de Comensia aura permis d'éviter l'émission de 52.158 kg de CO<sub>2</sub>, ce qui correspond à l'émission d'une petite voiture parcourant 432.908 km (soit 10,8 fois la circonférence de la terre) ou aux émissions de CO<sub>2</sub> du chauffage de 20 ménages bruxellois moyens.

## • Quelques résultats de 2021

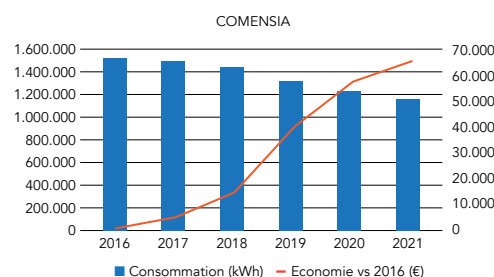
Comme mentionné précédemment le Plan Local d'Action pour la Gestion Énergétique s'est terminé. Une présentation des résultats 2017-2020 a été faite lors d'un « midi du logement » à la SLRB, Comensia a été citée comme la plus avancée en gestion de l'énergie et développement durable.

Comensia récolte les fruits de ses investissements dans les rénovations de chaufferies. Tous les sites les plus importants voient leur consommation et par conséquent le coût de l'énergie pour les locataires, chuter. C'est particulièrement visible pour le quartier Verregat (27 immeubles à Laeken) où, globalement, la consommation pour le chauffage à pratiquement été divisée par 2. Pour le Peterbos 16 et les 3 sites Hunderenveld, il y a également de beaux résultats puisque l'on constate une baisse de 15 à 20% des consommations.

Évolution des consommations de chauffage (2014-2016 et 2021).



Consommation d'électricité dans les communs (2016 et 2021).



La consommation d'électricité dans les communs des logements de Comensia a diminué de 23% par rapport à 2016, ce qui correspond à environ 65.000 € de diminution de charges.

A photograph of a modern, multi-story white building with a grid of windows. A wide, light-colored concrete path leads from the foreground towards the building. To the right of the path is a lush garden filled with tall green plants and numerous small blue and red flowers. A white metal staircase with railings leads up from the path to a higher level of the building. The sky is bright and slightly overcast.

Aperçu 2021 – Plaquette du rapport d'activité de Comensia SC

Pour plus d'informations : [info@comensia.be](mailto:info@comensia.be)  
Version digitale : [www.comensia.be](http://www.comensia.be)

De nederlandse versie is beschikbaar op onze website

Photos et illustrations : Comensia, Gregory Halliday, Pexels - banque d'image.  
Impression : IPM

Éditeur responsable : Cédric Mahieu, Directeur-général