



# Comensia

coopérative de locataires  
huurderscoöperatieve

## Comensia Aperçu 2022

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'accompagnement social



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

En 2022, Comensia, coopérative de locataires, a vécu un chantier interne très important : le changement de notre logiciel informatique de gestion. Cette migration du logiciel GILS vers le logiciel ORDIGES était nécessaire pour bénéficier d'une solution digitale plus technologique et adaptée à nos besoins. Ce changement s'est fait dans la volonté, à terme, de faciliter le travail de nos collaborateurs et d'améliorer le service rendu aux coopérateurs-locataires. Malheureusement, lors de la 1ère année de changement d'un logiciel informatique, il faut faire face à de multiples paramétrages à mettre en place et ensuite à affiner ainsi qu'à certains bugs. Par ailleurs, de nombreux processus ont dû être revus et actualisés en fonction des possibilités du nouveau logiciel. Cette réalité a évidemment eu un impact sur notre gestion quotidienne. Pour nos collaborateurs, il a fallu faire preuve de persévérance, de flexibilité, d'agilité et de patience afin d'arriver à paramétrer et dompter ce nouvel outil. Malheureusement, la qualité des services aux coopérateurs-locataires a également pu être altérée à certains moments. Nous souhaitons dès lors remercier l'ensemble des équipes qui ont œuvré à la bonne mise en place de ce changement ainsi que les coopérateurs-locataires pour leur patience et leur compréhension à cet égard !

Parallèlement, Comensia s'est dotée d'un ambitieux Plan de Développement Durable à l'horizon 2030 articulé autour de 3 grands axes : Sensibilisation & Formation, Bien-être & Vie Collective et Bâti & Energie. Résolument ambitieux et transversal, ce Plan comprend 15 mesures déclinées en 37 actions concrètes. Ce Plan fait suite au précédent Plan de Développement Durable adopté en 2018 et à l'obtention du label « Entreprise Ecodynamique » (deux étoiles) qui nous a été décerné en 2019.

Consciente de sa responsabilité sociétale et tenant compte de son statut de Société Immobilière de Service Public, Comensia réaffirme ainsi son souci de participer activement au défi collectif lié à la lutte contre le réchauffement climatique.

En 2022, Comensia disposait de 21 vélos en location longue durée et l'ensemble des installations de production renouvelable et de cogénération auront permis d'éviter l'émission de 61.447 kg de CO<sub>2</sub>, ce qui correspond à l'émission d'une petite voiture parcourant 512.000 km (soit près de 13 fois la circonférence de la terre) ou aux émissions du chauffage de 24 ménages bruxellois moyens. En termes de consommations électriques, Comensia stabilise sa consommation d'électricité à 1.250.000 kWh comme en 2021, soit 23% de moins qu'en 2016 ! Cependant le prix moyen pour l'électricité est passé de 0,28€/kWh à 0,53€/kWh en 2022 soit une augmentation de 90%, faisant passer de 350.000€ le coût de l'électricité des communs en 2021 à 662.000€ en 2022. Heureusement, Comensia produit également de l'électricité : près de 200.000 kWh en 2022. Environ 50.000 kWh (1/4) de cette électricité a été consommée directement dans nos immeubles et ainsi diminué de 26.000€ nos factures d'électricité, ramenant le coût à 636.000€.

En termes de gestion financière, l'exercice 2022 se clôture par un bénéfice de 17.876,18 €. Notre équilibre financier reste fragile principalement en raison du nombre élevé de rénovations lourdes en cours, de l'inflation et des indexations salariales. Il est à noter que les principaux indicateurs-clés de performance attestent de l'excellente santé patrimoniale et financière de Comensia : un patrimoine de 3.303 logements, 130 collaborateurs, un bilan dont l'actif est en croissance, une trésorerie nette importante et des arriérés de loyer à un niveau bas record.

En termes de gestion patrimoniale, plusieurs dizaines de projets d'investissement ont été gérés en 2022 afin de rénover nos immeubles sur le plan de la sécurisation, du confort et de l'amélioration des performances énergétiques. Ont notamment été finalisées, les rénovations lourdes de nos immeubles Peterbos 2, Rue du Temple 9-13, Fondation 39-45 ainsi que les rénovations de nombreuses installations techniques. Le permis d'urbanisme a également pu être déposé pour la rénovation de la Cité Moderne à Berchem-Sainte-Agathe, Cité jardin classée de Victor Bourgeois comprenant 173 maisons modernistes datant des années 1920.

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 202 (Raphaël à Anderlecht et Sources à Forest). Avec les différents projets en cours, ce sont près de 500 logements sociaux et moyens supplémentaires qui seront disponibles dans les prochaines années.

Les équipes techniques chargées de l'entretien ont géré 5.034 demandes d'interventions techniques et ont rénové 53 logements tandis que 64 logements ont été rénovés par des entreprises externes soit un total de 115 logements. Il va sans dire que les crises énergétiques et inflationnelles faisant suite au conflit en Ukraine ont un impact important sur les prix des matériaux et de la main-d'œuvre. Les conséquences à long terme devront être monitorées avec attention !

En termes de gestion administrative, les équipes ont veillé à la bonne circulation des informations, documents, fournitures afin de faciliter le travail des collaborateurs.

En termes de gestion locative, 190 attributions ont été réalisées dont 31,5% de mutations et de transferts. Nous avons également procédé au renouvellement des 3286 dossiers de candidature au logement social que nous gérons comme SISP-mère.

En termes de gestion sociale intégrée, nous avons accueilli de nouvelles collaboratrices, assistantes sociales détachées du SASLS (asbl d'accompagnement social des locataires sociaux en Région bruxelloise), au sein du service social individuel.

De nombreux projets ont été menés par et pour les coopérateurs-locataires par nos équipes sociales de proximité lorsque les conditions sanitaires le permettaient : 25 projets dans le cadre de l'appel à projets participatif, des projets pour différents publics sur différents sites, des projets en collaboration avec les PCS, des fêtes de quartier, d'halloween et barbecues sur plusieurs sites ainsi qu'un concours de décorations de fin d'année pour terminer cette année 2022 sur un mode un peu plus joyeux et lumineux. Les COGELO ont également pu être organisés sans contraintes sanitaires.

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

En termes d'amélioration de la communication avec nos coopérateurs-locataires, le journal COM'ensia a été mis en place pour la 1ère fois à l'été 2022. Dorénavant, il sera envoyé chaque trimestre afin de donner des informations pratiques, des conseils, des actualités à nos coopérateurs-locataires !

Enfin, les équipes de 1ère ligne, concierges, nettoyeurs et APS, ont continué leur travail sur le terrain afin de garantir au mieux une vie de quartier apaisée dans un cadre environnemental sain et agréable.

Au niveau des ressources humaines, le processus d'évaluation est en cours d'actualisation et nos collaborateurs ont pu bénéficier de 443 journées de formation. Notre conseillère en prévention a développé de nombreux projets afin de soutenir les équipes ainsi que pour renforcer leur bien-être et leur sécurité tant au bureau que sur le terrain. Un processus de recrutement a été lancé pour l'engagement d'une DRH et a abouti à son engagement début 2023.

Dans le cadre de son engagement sociétal, Comensia a obtenu en 2020 l'agrément « Entreprise sociale » décerné par le Ministre bruxellois de l'Economie. Nous accueillons depuis régulièrement plusieurs travailleurs en réinsertion socio-professionnelle. Cet agrément a été renouvelé en 2022.

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 juin 2022, Monsieur Arturo Toro, administrateur représentant les coopérateurs-locataires au sein du Conseil d'administration, nous a inopinément quitté. Nous le remercions encore chaleureusement pour sa contribution assidue aux travaux du Conseil et son attention à la qualité des services rendus aux coopérateurs-locataires.

Fin 2022, Comensia a fait réaliser une enquête de satisfaction auprès de ses coopérateurs-locataires par la société SONECOM. Plus de 600 coopérateurs-locataires ont ainsi répondu à une enquête téléphonique. Merci à eux ! Les résultats de cette enquête nous permettent d'identifier les points d'amélioration prioritaires ainsi que de mieux cerner les attentes de nos coopérateurs-locataires. Ceci alimente notre réflexion dans le cadre de la préparation de notre nouveau Plan Stratégique qui sera adopté en juin 2023.

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 les crises successives, 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 au service du logement social de notre Région.



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

Vincent DOUMIER  
Président



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

Cédric MAHIEU  
Directeur Général



## 2022 en un coup d'œil



### Inventaire du patrimoine

Au 31 décembre 2022, Comensia gère 3.303 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.



### La gestion des candidats-locataires

Au 31 décembre 2022, Comensia gère **3.286 dossiers de candidatures au logement social en tant que société-mère**, c'est-à-dire dont Comensia administre la totalité du dossier de candidature. 41.386 candidats-locataires ont sélectionné Comensia comme société-fille, ce qui signifie que Comensia ne gère pas le dossier administratif mais pourrait attribuer un logement.



### Les attributions de logements

Durant l'exercice 2022, **Comensia a attribué 190 logements, 80 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.



### Les sorties et rotations

En 2022, le taux de mobilité et rotation de l'ensemble des locataires sortis (mutations et transferts compris) s'établit à 168 sorties sur 3.303 logements. **Sur 168 « sorties » 31,5% sont en réalité des mutations, cela signifie que 53 ménages ont déménagé vers un logement adapté à leur composition familiale.**



### L'accompagnement social individuel

L'année 2022 ne fut pas facile pour le service social individuel qui était en sous-effectif, le travail a dès lors été impacté. **Cependant les travailleurs sociaux ont été fort attentifs à traiter les demandes urgentes en priorités :** les déménagements pour des raisons de santé, l'accompagnements des locataires ayant des arriérés locatifs ou de gros soucis techniques.



## Le service proximité

Différents projets collectifs ont été organisés avec les coopérateurs-locataires : **des fêtes de quartier, des appels à projets, des réunions CoGeLo, des «Actions propreté »** (110 tonnes d'encombrants ont été enlevés). L'accompagnement social lors de grand travaux de rénovation **a continué sur plusieurs sites avec des visites à domicile, séances d'info, newsletters, etc.**



## La gestion des arriérés locatifs

Comensia poursuit sa lutte contre les arriérés locatifs et se situe, avec le chiffre record de 1,21%, largement sous le seuil des 2% du chiffre d'affaires pour les arriérés des locataires présents ainsi que sous le seuil des 1% du chiffre d'affaires pour les arriérés des locataires sortis (0,67%).



## La remise en état des logements

Comensia poursuit son objectif de limiter le taux de vide locatif : **122 logements ont été remis en état entre deux locations en 2022.** 53 réalisés par la Régie des travaux de Comensia, dont 1 par la mission locale pour l'emploi de Forest. 64 réalisés par des entreprises extérieures, 5 maisons réalisées dans le cadre du Marché stock.



## Les demandes d'interventions techniques

En 2022, le Helpdesk technique de Comensia a reçu au total **5034 demandes d'interventions** via emails, appels téléphoniques et bons de travaux des concierges. **Notre régie des travaux a géré 1.864 demandes.** 1696 commandes ont été faites à des entreprises extérieures.



## Alliance habitat, le projet «Raphaël»

Face au besoin de logements abordables, la Région de Bruxelles-Capitale finance plusieurs projets de constructions via l'Alliance Habitat, le projet Raphaël à Anderlecht en fait partie. **En tant que maître d'ouvrage, Comensia s'est chargé du bon déroulement des travaux.** Les 13 logements sociaux, le parking et l'espace collectif ont été inaugurés en septembre 2022.



## 2022 en un coup d'œil



### Fin des travaux du Peterbos 16 à Anderlecht

En juin 2022, un drink a été organisé pour fêter la fin du gros chantier. **Lors du drink, la Direction Générale a tenu à remercier les habitants pour leur patience et leur collaboration durant les travaux. Il a félicité toutes les personnes qui ont été impliquées de près ou de loin dans ce projet** : les concierges, les gestionnaires de dossiers, les travailleurs sociaux et les APS. Il a également exprimé un chaleureux message de bienvenue aux nouveaux coopérateurs-locataires.



### L'enquête de satisfaction

Dans le cadre de l'élaboration du plan stratégique mais surtout dans un souci d'amélioration continue de ses services, Comensia a réalisé une enquête de satisfaction auprès des coopérateurs-locataires. **Plus de 600 locataires ont répondu à l'enquête téléphonique et plus de 40 locataires ont participé aux groupes de discussions.**



### Antenne LISA à Hunderenveld

En collaboration avec la Commune de Berchem, **une antenne de quartier a été créée sur le site de Hunderenveld, c'est la 2ème antenne LISA sur un site de Comensia.** Les principales missions de l'antenne sont de rapprocher les services publics (police, commune, CPAS) des habitants, de renforcer la collaboration entre les acteurs sociaux afin d'améliorer la qualité de vie et le sentiment de sécurité dans le quartier.



### Projet « Les Sources », acquisitions clé sur porte

Pour accélérer la production de logements, le Gouvernement bruxellois a chargé la SLRB d'acquérir des projets « clés sur porte » à des promoteurs privés, avec cession ultérieure. **En 2022, Comensia a acquis 39 nouveaux logements** et 39 emplacements de parking rue Delta et avenue Van Volxem à Forest.



### Le bilan financier

Les comptes arrêtés au 31 décembre 2022 présentent un total de bilan de 221.294.330 € contre 208.840.746 € en 2021 ; **soit une progression annuelle globale de 5,96 % signe d'une société en progression.** L'exercice comptable se solde par un bénéfice de 17.876 € contre une perte de 611.717€ en 2021.



## La cellule énergie-environnement et développement durable

Comensia réaffirme son souci de participer activement au défi collectif lié à la lutte contre le réchauffement climatique en adoptant un ambitieux « **Plan de Développement Durable 2030** ». Ce plan se divise en 3 grands axes : sensibilisation et formation, bien-être et vie Collective, bâti et énergie.



## Un nouveau magazine

En 2022, Comensia a lancé son magazine trimestriel : COM'ensia. Ce **nouvel outil de communication est envoyé par la poste et va permettre aux coopérateurs-locataires de rester informé de ce qu'il se passe au sein de la coopérative**, il couvre des sujets tels que les projets de construction ou rénovation, des conseils et bonnes pratiques, l'agenda des activités mais également des interviews.



## La gestion des ressources humaines

Afin de faire face à la croissance de ses activités, Comensia a recruté 19 nouveaux travailleurs dont 5 contrats « ACS », 7 contrats « article 60 », 3 contrats « stage first ». **Comensia comptabilise au total 130 collaborateurs actifs** : 35 ouvriers de la régie, 25 concierges et nettoyeurs, 66 employés, 4 agents de prévention et de sécurité et 5 assistants sociaux détachés du SASLS.



## Technologies de l'information et de la communication

L'année 2022 fut entièrement consacrée à la mise en production du nouveau logiciel de gestion (ERP) : Ordiges. **La reprise des bases de données (de Gils à Ordiges) est à 100% terminée et consolidée.** Ce changement d'ERP a été vecteur d'une surcharge de travail considérable pour les tous les collaborateurs.



## L'inventaire des parts sociales

Au 31 décembre 2022, 13.783 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). 336 parts sont souscrites par les membres du personnel de Comensia (catégorie D).

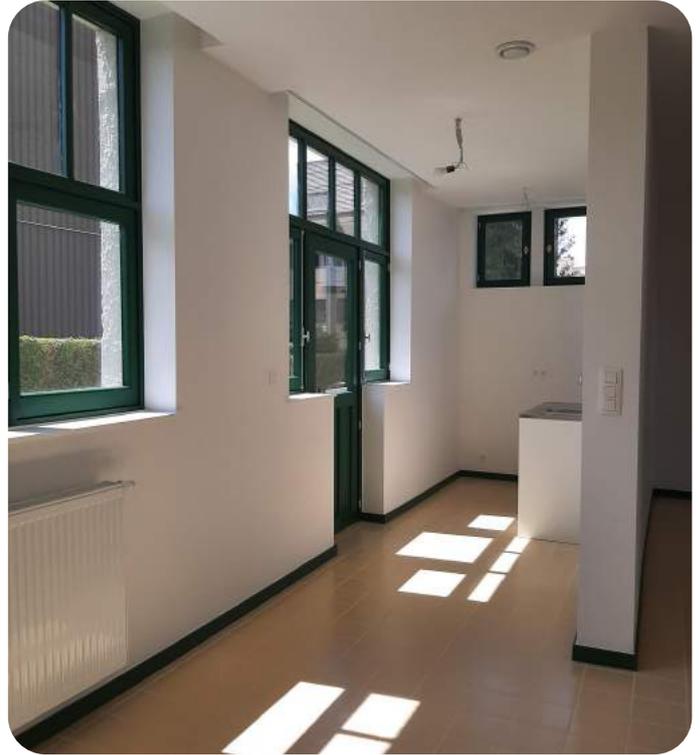


## Focus : travaux et chantiers



 **CHANTIER :**  
RUE DU TEMPLE 9-13 (BRUXELLES)

 **OBJECTIF :**  
RÉNOVATION COMPLÈTE DE 12 LOGEMENTS



 **CHANTIER :**  
RUE DE LA FONDATION 39-45 (BERCHEM)

 **OBJECTIF :**  
RESTAURATION DE 4 LOGEMENTS CLASSÉS  
EN 2 LOGEMENTS 5 CHAMBRES



 **CHANTIER :**  
RUE RAPHAËL 20-22 (ANDERLECHT)

 **OBJECTIF :**  
TRANSFORMATION D'UN ENTREPÔT EN 13  
LOGEMENTS + 1 SALLE COMMUNAUTAIRE + PARKING



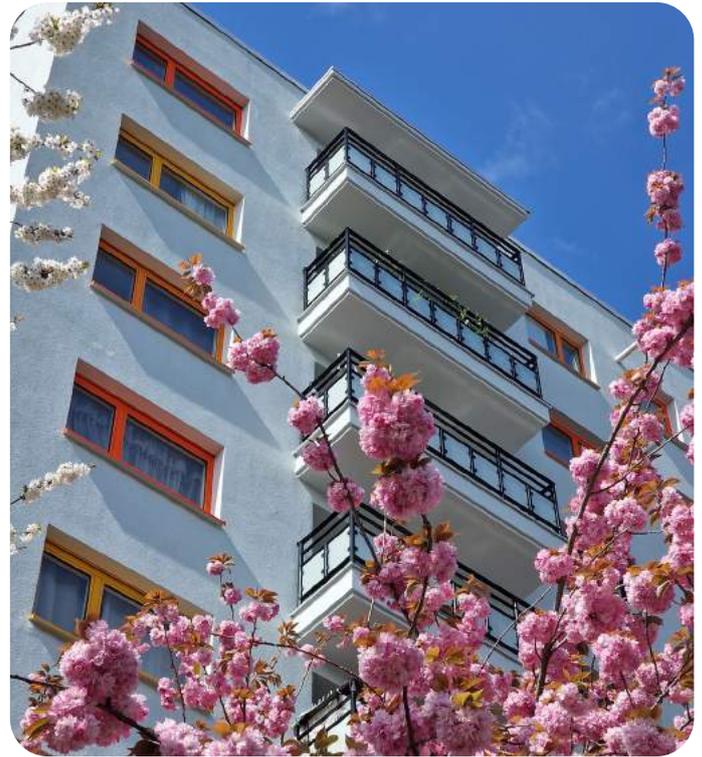
 **CHANTIER :** RUE DELAUNOY 81  
+ RUE DE LA SAVONNERIE 21 (MOLENBEEK)

 **OBJECTIF :**  
RÉNOVATION GLOBALE DE LA CHAUFFERIE AVEC  
L'INTÉGRATION D'UNE UNITÉ DE COGÉNÉRATION



**CHANTIER :**  
HUNDERENVELD 1-2 ET 3-4 (BERCHEM)

**OBJECTIF :**  
RÉNOVATION ET MISE EN CONFORMITÉ DES ASCENSEURS



**CHANTIER :**  
ENSEMBLE JEAN CHRISTOPHE 1-3-5-7 (BERCHEM)

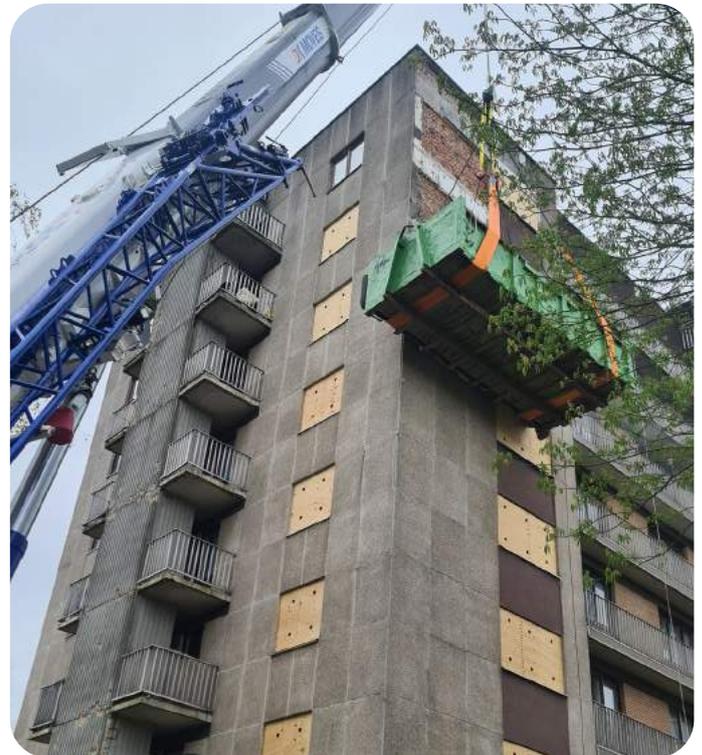
**OBJECTIF :**  
REPLACEMENT DES MENUISERIES EXTÉRIEURES  
+ MISE EN CONFORMITÉ DES GARDE-CORPS



Karbon' - Initiative © Maxime Vermeulen

**CHANTIER :**  
PLACE DE L'INITIATIVE 1-2-3 ET 4-5 (BERCHEM)

**OBJECTIF :**  
RÉNOVATION DE 3 IMMEUBLES CLASSÉS



**CHANTIER :**  
PARC DU PETERBOS, 10-10A ET 11-11A (ANDERLECHT)

**OBJECTIF :**  
RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DE L'ENVELOPPE COMPLÈTE



## Focus : la gestion locative

### • L'attribution des logements

Durant l'exercice 2022, Comensia a attribué 190 logements :

 Liste des candidats aux logements = 113	 Convention article 37 = 9
 Dérogations sociales = 3	 Mutation Plan relogement = 4
 Convention CPAS Anderlecht = 2	 Transfert Plan relogement = 3
 Convention CPAS Berchem = 1	 Mutations = 38
 Convention Maisons d'Accueil = 9	 Transferts = 8

### • LES MUTATIONS ET TRANSFERTS

En 2022, le pourcentage de mutations et transferts s'élève respectivement à 22% et à 6% du total des attributions réalisées au sein de Comensia. Le pourcentage total de 25% de mutation (plan relogement compris) prévu pour l'année 2022 n'a donc pas été atteint. En effet, nous avons été contraints de limiter nos mutations au vu du grand nombre d'inoccupés accumulés avec les nombreuses mutations des deux années précédentes. Les situations d'urgences ont cependant été privilégiées ce qui explique le nombre de transferts qui ont été réalisés.

### • LES DEMANDES DE MUTATION

Suite à une nouvelle situation familiale (mariage, naissance, départ, etc.), le logement et le nombre de chambres risquent de ne plus être adaptés à la composition du ménage. La mutation est une opération visant à déménager le ménage qui occupe un logement inadapté.

Cette opération peut se faire à la demande du locataire ou suite à une mutation obligatoire lorsque le ménage occupe un logement sur-adapté, c'est-à-dire comportant au moins 2 chambres excédentaires.

**Au 31.12.2022, Comensia enregistrait 509 demandes d'un logement adapté à leur composition de ménage sur un total de 1350 logements inadaptés, soit 38%.**

- 289 demandes de mutation pour sous-occupation du logement dont 134 demandes pour suradaptation du logement.
- 220 demandes de mutation pour suroccupation du logement.

### • LE CONTENTIEUX ET LE RÉSULTATS DES ARRIÉRÉS LOCATIF AU 31.12.2022

Le Service Juridique et Contentieux poursuit sa lutte contre les arriérés locatifs tout en évitant, dans la mesure du possible, les expulsions. **Comensia se situe, avec le chiffre record de 1,21%, largement sous le seuil des 2% du chiffre d'affaires pour les arriérés des locataires présents ainsi que sous le seuil des 1% du chiffre d'affaires pour les arriérés des locataires sortis (0,67%).**



Locataires présents = 216.716,58 €



Locataires sortis = 119.183,56 €



Total = 335.900,14 €

## • 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.

Comme solution et afin de diminuer le taux de vide locatif, 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.



La fin du long chantier au Peterbos 2 en novembre 2022 permet d'attribuer 105 logements rénovés ! Cela va réduire de manière conséquente le taux de logements inoccupés en 2023.



## • LA REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS AVANT LA LOCATION

En 2022, Comensia a procédé à la remise en état de 122 logements entre deux locations :

53 remises en état réalisées par la Régie des travaux de Comensia dont 1 par la mission locale pour l'emploi de Forest :

- 1 Studio
- 13 logements de 1 chambre
- 20 logements de 2 chambres
- 11 logements de 3 chambres
- 2 logements de 4 chambres
- 5 logements de 5 chambres

64 remises en état réalisées par des entreprises extérieures.

- 17 maisons
- 47 appartements

5 maisons réalisées dans le cadre du Marché stock :

- 5 maisons



## Focus : l'approche sociale intégrée

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.

Des travailleurs de premières lignes, tels que les concierges, nettoyeurs et APS sont présents pour répondre aux mieux aux besoins des coopérateurs-locataires et entretenir une relation de proximité. Ils font le relai de leurs expertises et observations aux différents services dont les collaborateurs en charge de l'accompagnement social.

**Sur base de ces retours mais également de leurs pratiques de terrains, les collaborateurs sociaux 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.**

### • L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INDIVIDUEL

Le service social de Comensia se compose de 6 assistants/travailleurs sociaux, dont 5 sont détachés du Service d'Accompagnement Social des Locataires Sociaux, ils sont chargés de l'accompagnement social individuel des locataires. Le 6ème assistant social est engagé sur « fonds propres » par Comensia. Ce dernier assure également le rôle de coordination du service en concertation avec la Directrice de la Branche Sociale.

L'année 2022 ne fut pas facile pour le service social qui a souffert d'une longue période en sous-effectif, le travail a dès lors été impacté et toutes les demandes d'accompagnement n'ont pas pu être prises en charge. Les 4 collaborateurs du service social ont cependant été fort attentifs à traiter en priorité les demandes urgentes.



### • LA CONVENTION QUI LIE LE SASLS ET COMENSIA DÉFINIT LES MISSIONS SUIVANTES :

- Assurer l'orientation des locataires et des candidat-locataires en difficulté sociale vers les institutions ou les associations compétentes pour traiter leur problème.
- Traiter les problèmes de surendettement, prioritairement des locataires sociaux, mais aussi des candidats - locataires et des personnes qui risquent de se voir expulser de leur logement.
- 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, il est également demandé aux travailleurs sociaux une collaboration transversale avec tous les autres services de Comensia ainsi que les partenaires, ASBL, etc.

## • L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL COLLECTIF

En plus de la gestion des permanences décentralisées aux pôles, le Service Proximité développe également des actions collectives et participatives avec les coopérateurs-locataires qui veulent s'investir dans l'organisation de projets permettant de nouer les liens avec leurs voisins pour améliorer la vie de leur quartier.

## • L'APPEL À PROJET

Chaque année, Comensia lance un appel à projet, un moyen pour notre coopérative et également pour le service proximité de soutenir les initiatives des coopérateurs-locataires. **25 projets ont été sélectionnés par notre jury composé d'administrateurs et de membres de la direction pour un budget total de 30.550 €.**

## • RÉTROSPECTIVE DES ACTIVITÉS ET ACTIONS 2022



- Des moments conviviaux avec les coopérateurs-locataires : drink ou de petit déjeuner.
- Des fêtes de quartier
- Organisation d'une parade d'halloween
- Aménagement des espaces verts à Corbeau dans les nouveaux logements
- Création d'une fresque au Peterbos
- Excursion à Durbuy, atelier de calligraphie et cours de yoga
- Mise en place d'actions de convivialité pour aider les réfugiés ukrainiens
- Information aux coopérateurs-locataires sur la gestion différenciée des espaces verts
- Concours de décoration des fêtes de fin d'année
- Organisation d'accueil de nouveaux locataires dans les quartiers
- Collaboration avec Visit.brussels pour les fêtes « Le Centenaire des cités jardins »
- Accompagnement CoCoLo
- Organisation COGELO
- Etc.

## • L'ACCOMPAGNEMENT DES TRAVAUX

L'objectif de cet accompagnement est de faire le lien entre le service technique et les coopérateurs-locataires afin de trouver des solutions communes en cas de difficultés. Des visites à domicile, séances d'information, rédaction de newsletters et mise en place d'actions spécifiques sont organisés en fonction des besoins identifiés. **En 2022 ce fut la fin du gros chantier de rénovation du Peterbos 16 à Anderlecht ainsi que la fin de la restauration des châssis les plus urgents à l'Ancienne Cité de Berchem-Sainte-Agathe et les travaux des décharges du Peterbos 10 et 11.**

## • LA CELLULE CADRE DE VIE ET ENVIRONNEMENT

La Cellule Cadre de Vie et Environnement travail sur deux axes, **l'axe préventif**, en mettant en place des campagnes de sensibilisation et des opérations « Nettoyage » et **l'axe répressif** via l'enlèvement systématique des encombrants et immondices et en facturant aux coopérateurs-locataires identifié. **En 2022, 110 tonnes d'encombrants ont été enlevés !**





## Focus : la gestion financière

### • L'EXERCICE 2022

Les comptes arrêtés au 31 décembre 2022 présentent un total de bilan de 221.294.330 € contre 208.840.746 € en 2021 ; soit une progression annuelle globale de 5,96 % signe d'une société en progression. L'exercice comptable se solde par un bénéfice de 17.876 € contre une perte de 611.717 € en 2021.

Le résultat de l'exercice est influencé par l'incidence favorable de l'utilisation en 2022 de la provision grosses réparations et gros entretiens à concurrence de 700.886 € conformément aux règles applicables et par l'incidence défavorable des pertes par inoccupation des logements vidés pour rénovation lourdes et remise en état entre deux locations pour un total cumulé de 2.128.573 €. 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.

L'année 2022 fut marquée par la crise énergétique qui a entraîné une inflation record induisant une augmentation des coûts des matériaux, des biens et services ainsi que des coûts salariaux. Les dépenses engagées dans le cadre de notre mission ont augmenté en moyenne de 7,63 % entre 2022 et 2021 contre 4,22 % entre 2021 et 2020.

Le chiffre d'affaires de l'exercice s'élève à 19.056.314 € contre 17.767.574 € en 2021. L'indexation moyenne des loyers de base en 2022 de 3,7% ainsi que la réception de 2 immeubles (l'immeuble à 39 appartements « Sources » et l'entrepôt industriel « Raphael » transformé

en un immeuble à 13 logements) ont permis de générer des loyers de base pour un total de 20.549.022 € soit une progression de 7,24% par rapport à l'année précédente.

En revanche, le loyer réel des logements payés par nos locataires compte tenu de leur situation familiale et de leurs revenus augmentent de 5,32% pour passer de 14.150.545 € en 2021 à 14.902.891 € en 2022.

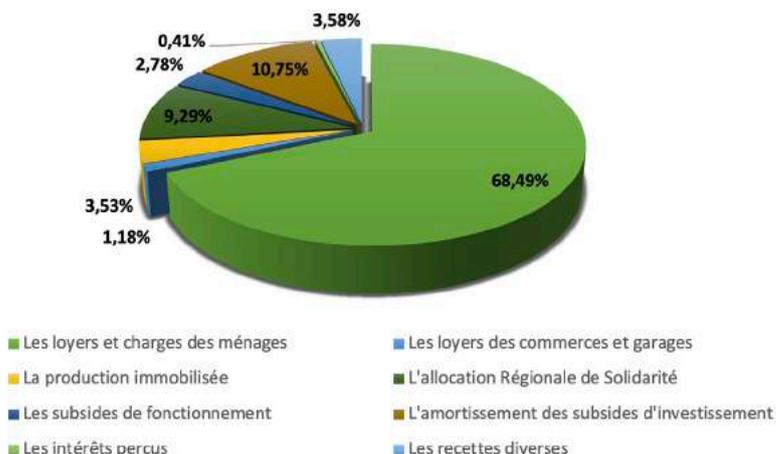
L'inoccupation des logements pour remise en état des logements se chiffre à 1.029.880,23 € et représente un ratio annuel moyen de 5,01 % par rapport aux loyers de base. La perte par inoccupation pour rénovations lourdes se chiffre à 1.098.693 € et représente un ratio annuel moyen de 5,35 % par rapport aux loyers de base.

Le déficit social de l'année, qui représente la différence entre les loyers de base des logements et les loyers réels payés par les locataires, s'élève à 3.740.232 € et Il représente 20,3 % du total des loyers de base des logements occupés contre 19,56 % en 2021.

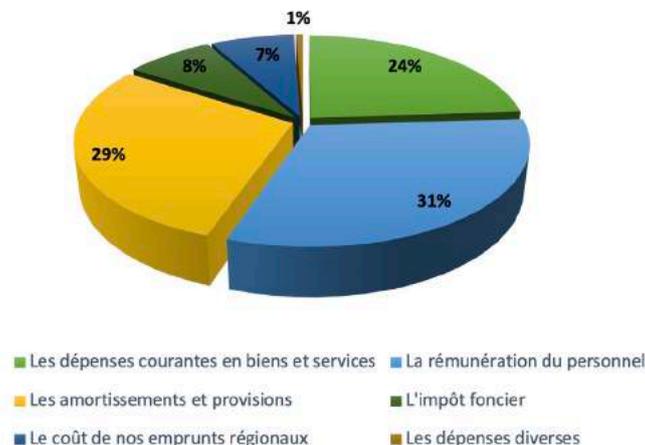
La Région supporte, au travers de l'Allocation Régionale de Solidarité, 75% du déficit social. Pour l'exercice 2022, l'allocation versée s'élève à 2.541.411 € ; une progression de 5,36 % par rapport à 2021.

Comensia a investi en 2022 en travaux de rénovation et en biens d'investissement pour un total de 22.699.657 €.

### • EN 2022, LE TOTAL DES RECETTES S'ÉLÈVENT À 27.353.890 €



### • EN 2022, LE TOTAL DES DÉPENSES S'ÉLÈVENT À 27.336.014 €





## • LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2030

En 2022, le « Plan de Développement Durable 2030 » a été approuvé par le Conseil d'administration.

Ce plan se veut plus transversal pour permettre une meilleure cohérence des actions de Comensia. En tant que coopérative de locataires, Comensia ne se contente pas de fournir un logement à ses coopérateurs mais veut également offrir un cadre de vie sain, agréable et durable à tous les usagers des sites qu'elle supervise et gère au quotidien.

Ce plan est articulé autour de trois grands axes :

- Sensibilisation & Formation
- Bien-être & Vie Collective
- Bâti & Energie.

Il y a 15 mesures et 37 actions qui découlent de ce plan. Ce sont des objectifs à atteindre et des échéances de mise en œuvre pour :

- La gestion des flux de déchets (encombrants, déchets ménagers et recyclage, etc)
- L'amélioration du bâti (Performance Énergétique des Bâtiments)
- L'écoconception (chantiers en écoconstruction et économie circulaire)

Ce plan permettra de se donner les moyens correspondant au niveau d'ambition choisi tout en travaillant de manière transversale avec les différents services et les coopérateurs-locataires.

Il aidera à créer une dynamique positive en se fixant des priorités et des objectifs clairs. Afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre du plan, des réunions d'évaluation sont organisées trimestriellement par le comité de pilotage.

## • LA GESTION ÉNERGÉTIQUE (PLAGE)

La gestion de l'énergie est au cœur des actions de Comensia, elle s'articule autour de deux axes principaux :

### • La production d'énergie renouvelable et cogénération

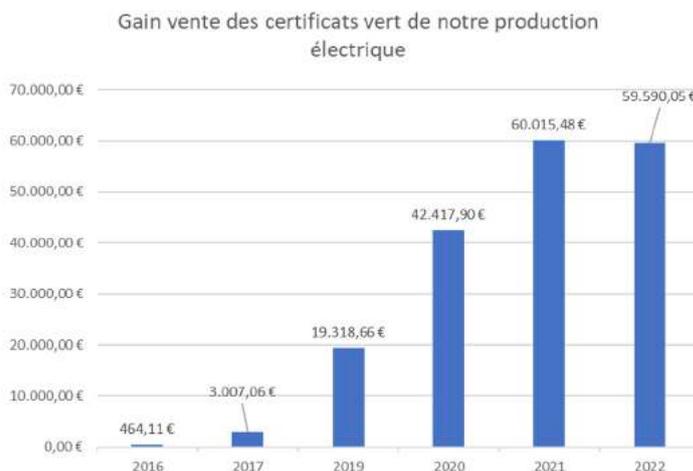
Cette production d'énergie permet de diminuer la production de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub>) liée aux consommations d'énergie des bâtiments, tout en diminuant le coût de l'utilisation d'énergie des installations communes.

### • Le Plan Local d'Action pour la Gestion de l'Énergie

Le PLAGE consiste à identifier, mettre en œuvre et suivre les résultats des actions permettant d'améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments.

## • LA PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE ET COGÉNÉRATION : LES RÉSULTATS DE 2022

Comensia installe de plus en plus de panneaux photovoltaïques et de cogénération. Ce sont 2 systèmes qui produisent du courant localement. La Région Bruxelloise récompense cette production locale d'électricité en nous délivrant des certificats verts que l'on peut vendre ensuite à des fournisseurs d'énergie. La vente de ces certificats a rapporté près de 60.000€.



De plus les coopérateurs-locataires qui vivent dans des immeubles équipés de telles installations, bénéficient d'une partie de l'électricité produite localement. En effet, l'électricité des communs qui provient directement de nos installation (auto-consommation) n'est pas facturée aux occupants.

Cela fait donc de belles économies pour ceux qui vivent sur place, surtout quand le prix de l'électricité grimpe comme en 2022.

Aperçu 2022  
Plaquette du rapport d'activité de Comensia SC

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

Photos et illustrations :  
Comensia, Pexels, Maxime Vermeulen

Impression : IPM

Éditeur responsable :  
Cédric Mahieu, Directeur Général

De nederlandse versie is beschikbaar op  
onze website : [www.comensia.be](http://www.comensia.be)

