



# Les organismes de logement à finalité sociale

Rapport d'activités

Situation au 31 décembre 2020  
Résultats agrégés de l'exercice 2019



Fonds du Logement  
de Wallonie

**Les « organismes de logement à finalité sociale » (OFS) regroupent les agences immobilières sociales (AIS), les associations de promotion du logement (APL) et les régies des quartiers (RDQ). Ce sont des ASBL agréées par le Gouvernement wallon.**

**Les 3 types d'OFS, selon leurs missions, jouent un rôle déterminant dans la politique du logement en développant une approche intégrée à leur territoire et à leurs publics. Ils apportent une action sociale adaptée aux problématiques rencontrées et sont actifs dans l'insertion par le logement.**

**Ce rapport présente un aperçu des résultats engrangés par les OFS au cours de l'exercice 2019<sup>1</sup>, sur la base de leurs rapports de gestion adoptés en 2020.**

**Le Fonds assure les missions de conseil, de coordination, de financement et de contrôle des OFS.**

---

<sup>1</sup> Les rapports annuels d'activités des organismes à finalité sociale devant être transmis au Fonds du Logement pour le 30 avril de l'année suivante, les données disponibles pour 2020 sont celles arrêtées au 31 décembre 2019.

## A. EVOLUTION DU NOMBRE D'ASBL AGRÉÉES

En 2020, la Wallonie dispose de 92 organismes de logement à finalité sociale. Leur nombre a progressé de cinq unités à la suite de l'agrément de sept nouvelles structures et à la migration de deux AIS vers la Communauté germanophone en raison du transfert de l'exercice de la compétence du logement intervenue le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Ces nouveaux agréments confirment la confiance que le Gouvernement wallon accorde aux organismes à finalité sociale pour contribuer à sa politique du logement ; le refinancement du secteur des RDQ et des APL intervenu en 2019, abordé dans les chapitres suivants, en est également un témoignage.

Ces avancées profiteront en priorité aux ménages en état de précarité qui verront ainsi s'élargir les opportunités d'obtenir ou de conserver un logement décent et de s'insérer dans leur quartier de vie.

<b>Nombre d'organismes à finalité sociale agréés au 31 décembre 2020</b>				
<b>Exercice</b>	<b>AIS</b>	<b>APL</b>	<b>RDQ</b>	<b>OFS</b>
<b>2016</b>	30	23	33	86
<b>2017</b>	32	23	33	88
<b>2018</b>	32	23	32	87
<b>2019</b>	32	23	32	87
<b>2020</b>	30	28	34	92

<b>Localisation des OFS au 31 décembre 2020</b>				
<b>Province</b>	<b>AIS</b>	<b>APL</b>	<b>RDQ</b>	<b>Total</b>
<b>Brabant wallon</b>	1	2	3	6
<b>Hainaut</b>	12	11	13	36
<b>Liège</b>	10	8	11	29
<b>Luxembourg</b>	3	3	2	8
<b>Namur</b>	4	4	5	13
<b>Total</b>	30	28	34	92

Historiquement, la majorité des organismes de logement à finalité sociale est implantée dans les provinces de Liège et du Hainaut. Cependant, les associations récemment agréées renforcent la présence des OFS dans les 3 autres provinces où la précarité en matière de logement, bien que moins visible, est également présente.

## **B. LES AGENCES IMMOBILIERES SOCIALES**

Les agences immobilières sociales sont des associations dont le but est de rendre accessibles des logements de qualité à des personnes à revenus modestes. Intermédiaires entre les propriétaires et les locataires, elles proposent une aide à la gestion immobilière et à la location tout en assurant un accompagnement social adapté des locataires. Elles sécurisent la relation ente le propriétaire et le locataire.

<b>Evolution du nombre d'agences immobilières sociales</b>	
<b>Exercice</b>	<b>AIS</b>
2016	30
2017	32
2018	32
2019	32
2020	30

Le nombre d'agences immobilières sociales en Wallonie a diminué à la suite du transfert de l'exercice de la compétence du logement vers la Communauté germanophone ; celle-ci a repris l'accompagnement et le financement des AIS Tri Landum (Eupen, Raeren, Lontzen, La Calamine et Plombières) et Wohnraum für Alle (Butgenbach, Bullange, Amblève, Saint-Vith et Burg-Reuland). A noter que la commune de Plombières a quitté l'AIS Tri-Landum pour rejoindre l'AIS Logeo. L'ensemble des chiffres présentés dans ce rapport concerne uniquement les AIS financées par la Région, par l'intermédiaire du Fonds du Logement.

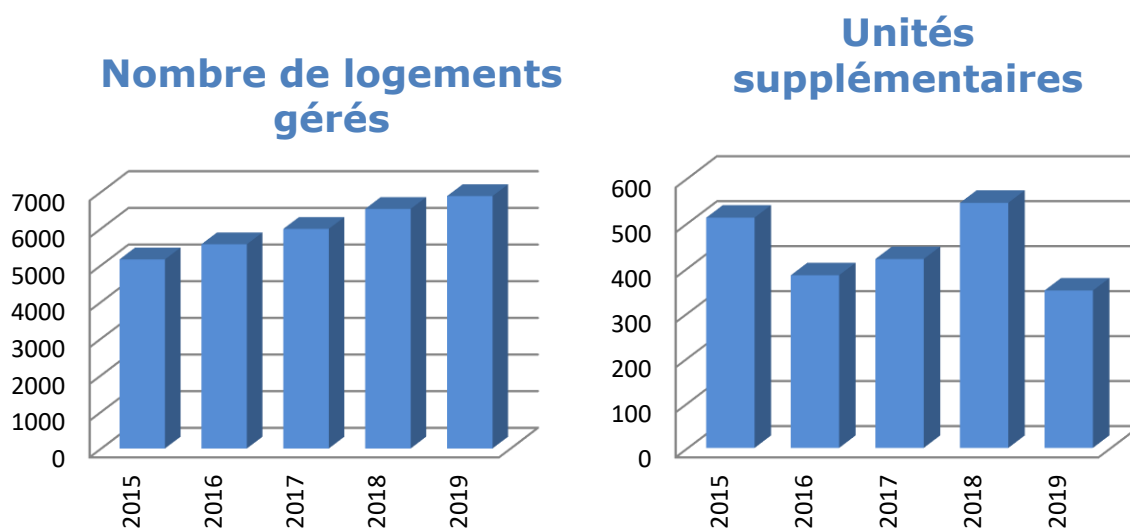
Quatre communes ont introduit une demande de création d'AIS en 2020 ; après analyse par le Fonds, l'agrément a été accordé pour la création d'une nouvelle AIS (Wallonie Picarde), avec une entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

En outre, trois communes se sont affiliées à des AIS existantes.

Le territoire des 30 AIS couvre désormais 245 communes, soit plus de 95% du territoire wallon. En deux ans, ce sont huit communes wallonnes supplémentaires qui ont rejoint une agence immobilière sociale.

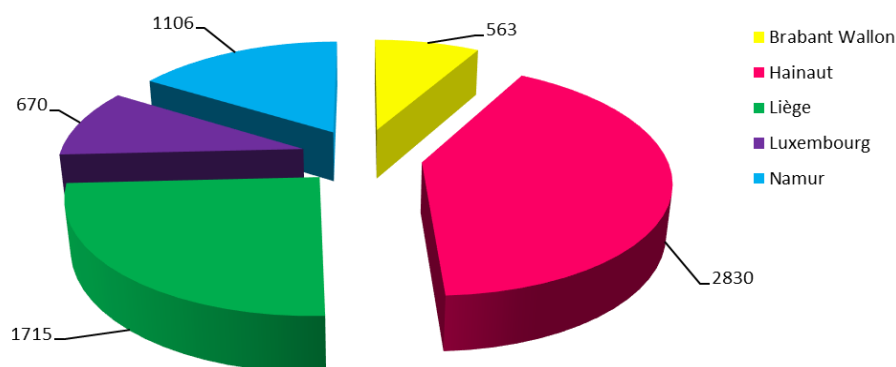
## Les activités liées à leur mission d'insertion par le logement

Au 31 décembre 2019, les 30 agences immobilières sociales géraient ensemble un parc de **6.884** logements, soit une augmentation de **350** unités par rapport à l'exercice 2018.



Le tassement du nombre de nouveaux logements pris en gestion s'explique d'une part, par la migration des 165 logements des deux AIS vers la Communauté germanophone et d'autre part, par le fait que les grandes AIS éprouvent des difficultés à maintenir une croissance constante de leur parc immobilier. Plus la taille d'une AIS grandit, plus le travail de coordination et de gestion gagne en importance ; or, les structures n'ont pas toujours la possibilité d'augmenter à suffisance les postes dédiés à ces fonctions.

La répartition des logements par province est représentée ci-après :



La répartition par province reste identique aux années précédentes, exceptées les AIS liégeoises dont le nombre a diminué de deux unités (cfr supra).

La typologie du patrimoine pris en gestion reste stable par rapport aux années précédentes et se présente comme suit :

- 58,5% d'appartements
- 34,5% de maisons unifamiliales
- 7% de studios

Le nombre de logements (appartements et maisons) de 3 chambres et plus représente 27% du parc.

Le loyer moyen à charge des locataires s'élève à 320 € ce qui constitue une diminution modérée par rapport au loyer moyen de 2018 (344 €). Ceci peut s'expliquer en partie, par une diminution des ressources des locataires dont bon nombre ne disposent pas de revenus issus d'un emploi stable.

Face à la précarité de son public, certaines AIS initient des projets spécifiques pour améliorer la qualité de vie des personnes vulnérables dans leur logement ou pour éviter la perte de celui-ci. Ainsi, par exemple, certaines AIS développent, avec des partenaires, l'accompagnement de projets communautaires pour personnes handicapées ; une autre initiative met en relation un juge de paix pensionné et bénévole avec des locataires pour établir, sur base volontaire, une conciliation visant à résorber les retards de loyer ou encore à résoudre des conflits de voisinage.

## **Le public des AIS**

### **Les candidats locataires**

Fin 2019, **20.457 ménages** étaient demandeurs d'un logement auprès d'une AIS. Le tableau ci-dessous présente la répartition des candidats suivant la composition du ménage.

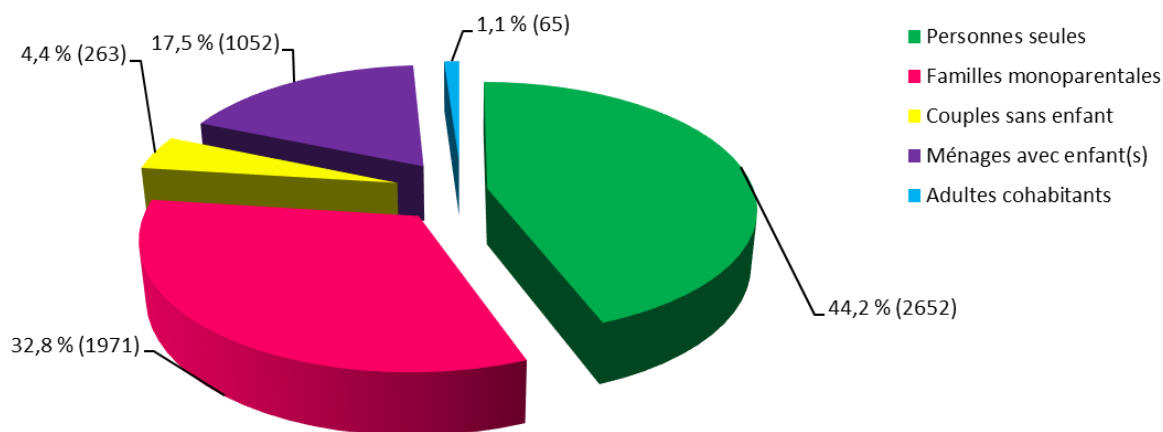
	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Adultes cohabitants</b>	280	1,4%
<b>Couples sans enfant</b>	877	4,3%
<b>Familles avec enfant(s)</b>	4.176	20,4%
<b>Familles monoparentales</b>	7.110	34,8%
<b>Personnes seules</b>	8.014	39,1%
<b>Total</b>	<b>20.457</b>	<b>100%</b>

Les familles monoparentales et les couples avec enfant(s) représentent plus de la moitié des ménages candidats. Les personnes seules constituent également une proportion significative, avec près de 40 % des demandes.

## Les locataires

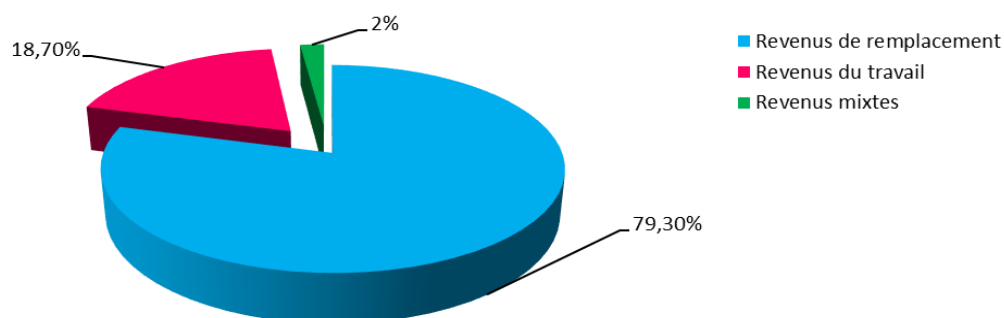
### La composition des ménages

En 2019, la composition des ménages reste pratiquement identique aux exercices précédents ; toutefois, le nombre de familles/ménages hébergés avec enfants diminue de 1,2%.



### Les revenus

La provenance des revenus des ménages reste constante. Cependant, ceux qui disposent de revenus issus uniquement du travail tend à diminuer (moins 0,8%) alors que la proportion des locataires bénéficiant uniquement des revenus de remplacement reste majoritaire (79%).



Les AIS privilégient un accompagnement basé sur la responsabilisation des locataires face à leurs obligations ; le paiement régulier du loyer fait l'objet d'une attention particulière et d'un suivi étroit. En effet, une réaction rapide de la part de l'AIS augmente les chances du locataire de pouvoir résorber sa dette et de conserver son logement. En outre, l'accompagnement social qui se matérialise par des visites au sein des logements, soutient également une bonne intégration au sein du quartier, étayé par de bonnes relations de voisinage.

## Le plan destiné aux habitants permanents dans des équipements à vocation touristique (plan HP)

	2005-2015	2016	2017	2018	2019	Total global
<b>Ménages relogés</b>	228	19	18	18	16	299

En 2019, seules huit AIS sont concernées par ce dispositif : ABEM, Ourthe-Amblève, Un Toit pour Tous, Gestion Logement Gembloux-Fosses, Lo.G.D.Phi., Nord Luxembourg, AIS'Baye et Sud-Hainaut. Elles sont actives sur un territoire disposant d'équipements touristiques occupés par des habitants de manière permanente et ont adhéré au plan « Habitat permanent ». Au cours de cette année, 16 ménages ont été relogés par une AIS au sortir d'un parc résidentiel ou d'une zone de loisirs.

## Le personnel des AIS

Les AIS wallonnes comptent 169 équivalents temps plein soit un ETP pour 41 logements. Le personnel se répartit en quatre catégories.

Nombre de travailleurs	Nombre ETP	Direction	Social	Technique	Administratif
184	169	20,8	51,7	50,3	45,2

Avec trois équivalents temps plein (ETP) supplémentaires au 1<sup>er</sup> janvier 2020, l'évolution du personnel paraît limitée par rapport à l'année précédente. Si l'on prend en compte cependant les AIS germanophones, le personnel du secteur a augmenté de 8,3 ETP.

La moyenne sectorielle s'établit à 5,6 ETP par AIS.

Les AIS wallonnes sont des ASBL de tailles différentes, toutes administrées essentiellement par des représentants de communes et de CPAS exerçant leur mandat à titre gratuit.

Certaines AIS, de petite taille, ne disposent pas d'un membre du personnel assumant la fonction de direction. Dans ce cas, le personnel est polyvalent afin de remplir au mieux la mission d'insertion par le logement.



## C. LES ASSOCIATIONS DE PROMOTION DU LOGEMENT

Les associations de promotion du logement contribuent à la mise en œuvre du droit à un logement décent prioritairement pour des ménages en état de précarité. Leurs actions se traduisent par la mise à disposition d'un logement à loyer modéré, par l'accompagnement administratif, juridique ou technique en matière de logement ou encore par le développement de projets novateurs.

En 2019, le secteur a connu une évolution significative à la suite de l'agrément de cinq nouvelles structures au 1<sup>er</sup> janvier 2020 ; celles-ci représentent un accroissement de 22 %. Par ailleurs, trois autres demandes d'agrément ont été introduites et analysées par le Fonds en 2020. Ces demandes ont été acceptées pour un agrément entrant en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

À la suite de la modification apportée le 16 mai 2019 à l'AGW du 12 décembre 2013, le secteur a également bénéficié, d'une revalorisation des subventions par l'instauration de paliers dans leur financement. C'est ainsi que 19 APL (sur 23) ont pu bénéficier d'une majoration de subvention à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019. Au cours de l'année 2020, 10 APL ont également sollicité une majoration de subvention que 8 d'entre elles ont obtenue avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Un travail initié par les services du Fonds en 2019, a permis de préciser, en étroite collaboration avec le secteur, les critères de contrôle et la nature des pièces à fournir pour justifier le volume d'activité des associations. Le processus qui a abouti à l'adaptation des données constituant le rapport d'activités des APL, devrait contribuer à renforcer la gestion de ces ASBL.

Enfin, les services du Fonds, dans le cadre de leur mission de conseil et de coordination, ont été sollicités pour l'accompagnement de ces nouvelles structures.

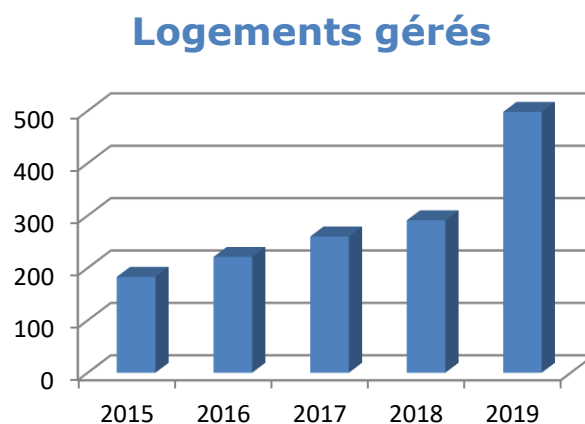
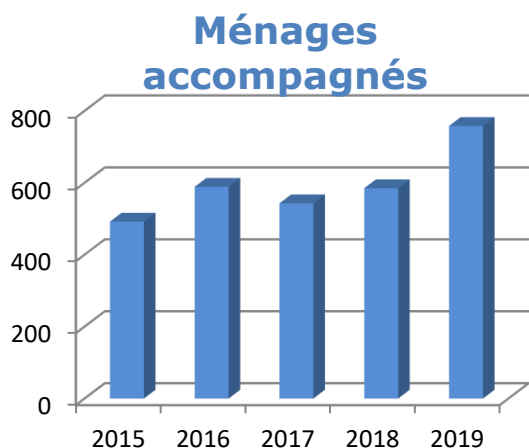
Années	2016	2017	2018	2019	2020
APL agréées	23	23	23	23	28

### Les activités liées à leurs missions d'insertion par le logement

Les associations de promotion du logement s'adressent prioritairement aux personnes en grande précarité. Leurs missions se déclinent en trois axes complémentaires :

- l'intégration sociale par la mise à disposition d'un logement décent (axe 1) ;
- l'assistance administrative, technique et juridique relative au logement (axe 2) ;
- le développement de projets novateurs (axe 3).

**Concernant l'axe 1 :** en 2019, **758 ménages** (+ 23% par rapport à 2018) ont bénéficié de l'accompagnement social d'une APL. Parmi ceux-ci, 498 étaient logés dans une habitation gérée par l'APL elle-même. Les 260 autres ménages accompagnés vivaient dans une habitation privée ou d'utilité publique. Dans ce cadre, ils ont signé une convention d'accompagnement avec l'APL.

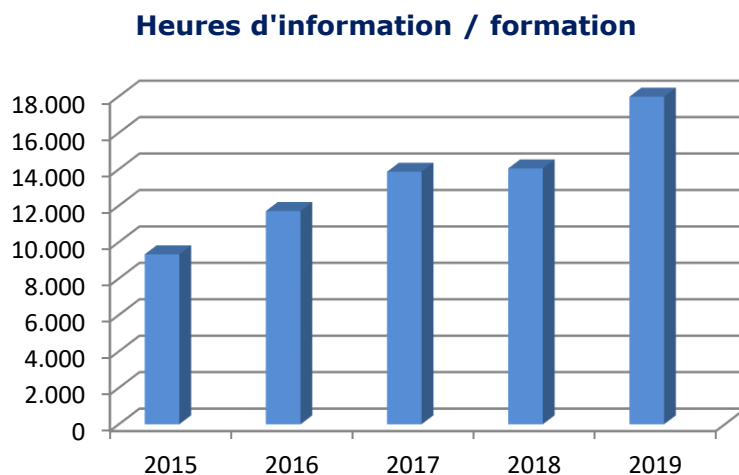


**Concernant l'axe 2 :** les APL procurent également une assistance administrative, technique ou juridique à d'autres ménages que ceux accompagnés dans l'axe 1. Cette assistance prend la forme d'heures de formation et d'information qui sont organisées collectivement ou individuellement suivant l'objectif et les besoins des ménages concernés. Cette aide est parfois organisée en partenariat avec d'autres services tels que le Relais social ou le Plan de Cohésion Sociale des communes.

Les informations données portent principalement sur la « pédagogie de l'habiter » et sur les éléments juridiques en lien avec le secteur du logement.

La plupart des APL organisent des ateliers, des permanences, ou d'autres lieux de rencontre qui sont l'occasion de donner des informations ou formations ou encore de favoriser l'échange entre les participants et avec les services.

En 2019, **17.986 heures** ont été dispensées par les APL à l'attention des personnes en situation de précarité contre **14.047 heures** lors de l'exercice 2018. Cette augmentation significative résulte de la revalorisation accordée au secteur en juillet 2019.



**Concernant l'axe 3** : Complémentairement aux deux axes précédents, les APL sont amenées à concevoir, seules ou en partenariat, des réponses innovantes face aux besoins émergents des ménages qui subissent le mal logement.

Les APL qui souhaitent développer un projet en axe 3 contactent préalablement le Fonds à qui elles présentent une note d'intention ou une brève description (coût, études préalables et planning de mise en œuvre). Cette première démarche permet de vérifier dans quelle mesure le projet est réellement novateur. En effet, d'autres associations ont peut-être déjà expérimenté une action similaire. Si celle-ci a fait ses preuves, elle pourra inspirer voire faciliter la mise en œuvre adéquate d'une autre initiative.

En 2019, 18 APL développent complémentirement l'axe 1 et l'axe 2 ; une seule se consacre exclusivement à la formation et l'information alors que les deux autres développent uniquement l'axe 1.

### **Le public des APL**

De la même manière que les années précédentes, les APL offrent principalement leurs services à des ménages disposant de revenus de catégorie 1. Leurs actions prennent la forme d'un accompagnement individualisé et/ou collectif souvent réalisé avec des outils propres à chaque association.

### **Le personnel des APL**

Nombre de travailleurs	Nombre ETP	Direction	Social	Technique	Administratif
160	90,6	11,5	57,3	12,6	9,2

Le refinancement du secteur a permis une augmentation très significative du personnel dédié à l'exécution des missions des APL ; le nombre d'ETP passe de 65,2 ETP en 2018 à 90,6 ETP en 2019.

La moyenne sectorielle s'établit à 4,1 ETP.

En corrélation, le secteur des APL affiche une progression significative.

## D. LES REGIES DES QUARTIERS

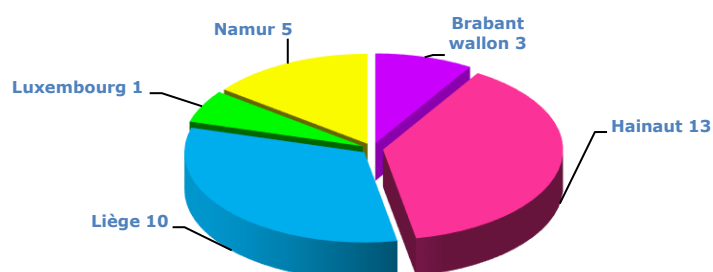
Les missions d'une régie des quartiers visent à la fois l'amélioration des conditions de vie des habitants des quartiers du territoire couvert et l'insertion socioprofessionnelle de personnes les plus éloignées de l'emploi. Leurs activités s'inscrivent dans une politique d'insertion intégrée par le logement et répondent aux besoins décelés sur le territoire. Elles sont réalisées en faveur et avec le concours des habitants et de multiples partenariats.

Au 31 décembre 2020, 34 régies sont actives sur le territoire wallon. Deux agréments, demandés en 2019, à Vielsalm et Flémalle, sont effectifs depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020. En outre, la régie de Namur a bénéficié d'un nouveau service d'activités citoyennes (SAC), sur le territoire d'une société de logement de service public supplémentaire.

Au cours de cette même année, le subventionnement de trois nouveaux SAC supplémentaires a été accordé avec une prise d'effet au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Evolution du nombre de régies des quartiers		
Exercice	RDQ	
	ASBL	Services d'activités citoyennes
2016	33	64
2017	33	64
2018	32	63
2019	32	64
2020	34	66

### Distribution géographique



## Les activités liées à leurs missions d'insertion par le logement

Le tableau ci-dessous décrit la situation de logement des stagiaires lors de leur entrée dans une régie au cours de l'année 2019. La majorité d'entre eux a pris un logement en location dans le secteur privé alors que seulement 28 % d'entre eux occupent un logement d'utilité publique. Parmi les stagiaires entrants en 2019, 4 % sont en situation de sans-abrisme, au sens défini par la récente étude de la Fondation Roi Baudouin. Enfin, 8% des stagiaires occupent un logement dont eux-mêmes ou leur famille sont propriétaires. Les RDQ ouvrant de plus en plus leur territoire de recrutement, la proportion de bénéficiaires occupant des logements gérés par les SLSP diminue pour représenter 25% du public.

Situation de logement lors de l'entrée en stage	Nombre
Locataire dans le secteur privé	739
Locataire AIS - APL - FLW - autres logements d'utilité publique	31
Locataire SLSP	312
Propriétaire ou famille de propriétaire	96
Sans logement (adresse de référence CPAS ou situation temporaire et précaire)	53
Locataire régie foncière	2
<b>Total</b>	<b>1232</b>

La situation de mal logement se traduit également dans les problématiques détectées par le personnel qui s'emploie à accompagner le bénéficiaire dans la recherche de solutions durables. En effet, pour une grande part du public accueilli, il ne suffit pas de prendre en location un logement décent. Encore faut-il être en mesure de le conserver par le paiement régulier des loyers et charges et par son maintien en bon état.

Problématiques de logement identifiées	Nombre de stagiaires concernés	Pourcentage de solution(s) trouvée(s) et/ou de comportements acquis
Logement (maintien ou obtention)	521	49%
Salubrité du logement	170	45,3%
Gestion des déchets	591	84,9%
Gestion responsable et adaptée de l'énergie	440	77,1%
Citoyenneté : droits et devoirs du locataire et propriétaire	411	68,1%
Participation à la vie du quartier	677	82,6%
<b>Taux de résolution des difficultés</b>		<b>71,7%</b>

Les stagiaires accompagnés par une régie en 2019 ont vu bon nombre de leurs difficultés résolues en matière de logement. L'accompagnement étroit dispensé par les encadrants repose à la fois sur une dimension individuelle et une dimension collective. Le suivi individuel permet au stagiaire d'apprendre les gestes adéquats pour entretenir son logement, d'être bien informé et de suivre ses démarches administratives. Complémentairement, la dimension collective, plus largement détaillée ci-dessous, suscite la création de contacts des stagiaires avec les différents services et avec des pairs.

Le taux de résolution des difficultés qui dépasse 70 %, illustre l'efficacité de l'accompagnement des régies et leur impact positif en matière d'accès à un logement de qualité.

Dans sa mission plus large de redynamisation de quartier et dans les activités de « citoyenneté » organisées pour les stagiaires, la régie a l'opportunité d'agir sur la qualité de la vie dans le quartier et le logement. Le tableau ci-après reflète les projets développés par l'ensemble des régies wallonnes en matière d'insertion par le logement.

<b>Les activités collectives organisées par les régies</b>	<b>Exemples d'activités</b>	<b>Nombre cumulé d'habitants concernés</b>	<b>Nombre de SAC concernés</b>
Support social aux SLSP	Accompagnement social de ménages	23	5
Création et maintien du lien entre les habitants	Fête des voisins et de quartier, soutien aux comités de quartier	10.057	46
Support technique aux SLSP, communes et autres acteurs du logement	Ateliers gestion du logement (santé, salubrité, énergies, utilisation des nouveaux équipements, ...) Chantiers de remise en état entre 2 locations et du quartier, Permanences info logement, solderie/donnerie de meubles et objets pour mieux se loger, Location d'outillage et conseils pour améliorer son logement, aide au déménagement, encadrement « Eté Solidaire ».	19.886	64
Propreté / nettoyage / embellissement de l'environnement	Formation de base « technicien de surface » - entretien des locaux et des communs des immeubles, Nettoyage des quartiers, Revalorisation des zones vertes (élagage, tonte, entretien venelles), Animation tri de déchets, composts collectifs, nettoyage des tags.	23.342	64
Gestion du logement : droits et obligations, recherche d'un logement adéquat	Gestion de budget, droits et devoirs du locataire et du propriétaire, ateliers informatiques pour la recherche de logement.	2013	26
Prévention/résolution de conflits	Médiation de voisinage	5	1

La diversité des activités organisées par les régies permet d'intervenir sur tous les aspects du logement : remise en état des habitations par des chantiers formatifs, utilisation rationnelle de l'énergie, amélioration et embellissement de l'habitation, actions visant le « bien vivre ensemble » dans son quartier, les droits et devoirs du locataire, etc.

Le stagiaire peut intervenir concrètement pour améliorer son lieu de vie ainsi que son quartier tout en développant de nouvelles compétences et en s'intégrant dans un réseau social.

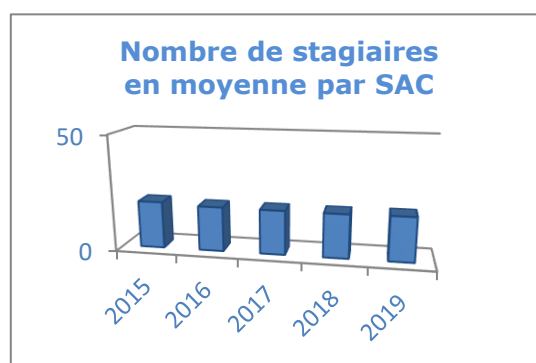
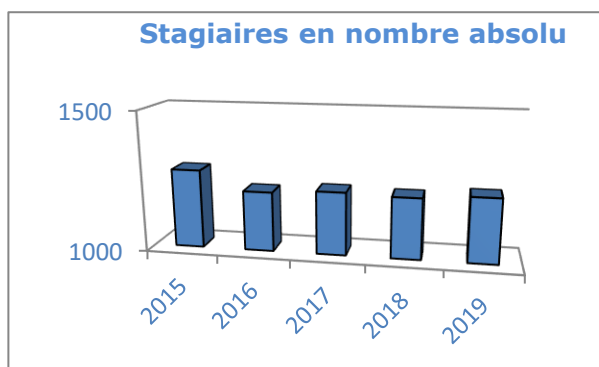
Les régies dispensent un accompagnement unique en matière d'insertion par le logement car elles ont la possibilité, vu leurs missions spécifiques, d'allier un accompagnement social individuel avec des actions collectives dans le milieu de vie des stagiaires.

### **La régie, vecteur d'insertion socio-professionnelle**

#### Le public des RDO

Au cours de l'année 2019, les régies ont accueilli 1.233 stagiaires dont un cinquième de femmes, pour une durée moyenne de 6 mois. Parmi ceux-ci, 73,4 % ont terminé leur contrat au cours de cette période. La majorité d'entre eux (près de 75%) réside dans les quartiers du champ d'activités des régies ; les autres sont adressés par le Forem en raison de la convention qui le lie avec chaque régie.

Huit stagiaires sur dix ne disposent pas d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur. Lors de leur entrée à la régie, ils sortent le plus souvent d'une longue période d'inactivité et connaissent de nombreux problèmes d'ordre social.



Le nombre de stagiaires reste stable d'année en année.

En 2019, 38 % des stagiaires ont poursuivi une activité professionnelle ou de formation à l'issue de leur stage : 21 % ont trouvé un emploi et 17 % ont entrepris de suivre une formation qualifiante.

Le suivi des stagiaires sortants permet aux régies de constater que ceux qui n'ont pas trouvé d'emploi ou entrepris une formation qualifiante au terme de leur stage, ont cependant pu bénéficier des effets d'une insertion sociale positive, d'une meilleure situation personnelle avec une qualité de vie accrue.

## Le personnel des RDQ

Nombre de travailleurs	Nombre ETP	Direction/coordination	Social	Technique	Administratif
288	238	13	85	115	25

En 2019, la moitié des travailleurs des RDQ est composée des médiateurs sociaux et des ouvriers compagnons. La seconde moitié représente le personnel de support comme les coordinateurs, les assistants administratifs, les chefs de projets et de gestion journalière. A l'exception des régies qui disposent d'un seul service d'activités citoyennes et dont les deux équivalents temps plein, médiateur social et ouvrier compagnon, doivent assumer une grande polyvalence dans les tâches.

Le turn-over explique en partie le fait que l'augmentation du personnel n'est pas proportionnelle au nombre de nouveaux agréments.

Le nombre moyen d'ETP par service d'activités citoyennes en 2019 est de 4,4.