



RAPPORT ANNUUEL 2024



lojega

Derrière les briques
des vies et des histoires

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE I :

Notre entreprise

1. L'identité de Lojega p 6
2. La gouvernance p 8
3. Les collaborateurs p 12
4. Le bien-être au travail p 15
5. La communication p 16
6. Transformation digitale de Lojega p 18

CHAPITRE II :

Les locataires au cœur de notre métier

1. Les candidats-locataires : un enjeu croissant p 20
2. La gestion locative : répondre aux besoins dans la durée p 21
3. L'accompagnement social & locatif p 26
4. La vie de quartier p 28
5. Le renforcement de la gestion des arriérés p 32
6. Le service proximité : une nouvelle dynamique pour la régie entretien p 33

CHAPITRE III :

La valorisation de notre patrimoine

1. Le patrimoine p 36
2. Des projets de rénovation menés avec rigueur p 36
3. Les Contrats de Quartier Durable : transformer durablement nos quartiers p 42
4. Les études de faisabilité p 42
5. La sécurisation et la maintenance du patrimoine p 43
6. L'évolution dans la gestion des énergies p 43
7. La remise en état et l'entretien des logements p 44

CHAPITRE IV :

Le bilan des finances

1. Le bilan actif p 46
2. Le bilan passif p 47
3. Le compte de résultat p 48

EDITO

Madame, Monsieur,

Chez Lojega, chaque année est un nouveau chapitre à écrire. Et 2024 n'a pas fait exception. Elle a été riche, intense, pleine de défis, mais surtout portée par une belle énergie collective.

Dès les premiers mois, nous avons accueilli de nouveaux talents venus renforcer nos équipes. Leurs compétences, notamment dans des domaines stratégiques comme la sécurité incendie, ont apporté un souffle nouveau et permis de mieux outiller l'organisation face aux enjeux à venir. Ce renouvellement a dynamisé notre fonctionnement interne et préparé le terrain pour des transformations durables.

Sur le terrain, plusieurs chantiers majeurs ont vu le jour, avec pour ambition de moderniser notre patrimoine, d'assurer sa pérennité et de répondre aux exigences environnementales croissantes. En parallèle, un programme de rénovation à grande échelle a permis de remettre en état près de 250 logements en un an, réduisant ainsi significativement le nombre de logements inoccupés.

Dans cette dynamique d'amélioration continue, nous avons mené plusieurs audits clés — sur la sécurité incendie, l'ergonomie des postes de travail, le nettoyage ou encore la communication — afin d'identifier des pistes d'action concrètes et structurantes. Ces démarches témoignent de notre volonté de progresser avec méthode, en restant à l'écoute de notre réalité de terrain.

Mais au-delà des chiffres, ce sont les femmes et les hommes de Lojega qui font toute la différence. Chaque collaborateur, chaque service, a contribué à créer un cadre de vie plus digne, plus harmonieux pour nos locataires. L'accompagnement des familles sinistrées du Van Overbeke, les rencontres de terrain, les initiatives internes pour renforcer la cohésion : autant d'actions qui montrent que l'engagement humain est, plus que jamais, au cœur de notre mission.

2025 s'annonce tout aussi prometteuse. Nous entrerons dans une phase de transformation en profondeur, avec la poursuite de notre professionnalisation, la mise en œuvre d'un nouvel écosystème informatique, l'attribution de plus de 220 logements et le lancement d'un plan stratégique d'accompagnement social issu d'une étude qualitative auprès de nos locataires.

Nous remercions chaleureusement l'ensemble des collaborateurs pour leur engagement sans faille, ainsi que nos partenaires pour leur précieux soutien.

Ensemble, continuons à avancer avec professionnalisme, engagement et humanité, au service de ceux pour qui nous agissons chaque jour.





-
Notre entreprise
-

L'identité de Lojega

La gouvernance

Les collaborateurs

Le bien-être au travail

La communication

La transformation digitale de Lojega

1. L'identité de Lojega

Derrière les briques, des vies et des histoires

Chez Lojega, nous sommes bien plus qu'un gestionnaire de logements. Chaque jour, nous nous mobilisons pour que nos immeubles deviennent des lieux de vie, de rencontres et d'opportunités. Notre mission est à la fois concrète et profondément humaine : offrir un logement de qualité, tout en soutenant les parcours de vie de nos locataires, avec solidarité, respect et engagement.

Notre mission

Lojega est une société immobilière de service public (SISP) active sur les communes de Jette et Ganshoren. Nous assurons la gestion quotidienne de plus de 2.600 logements sociaux, en veillant à leur entretien, leur rénovation et leur qualité.

Notre mission ne s'arrête pas aux murs. Nous accompagnons aussi, de manière individuelle et collective, les locataires dans leur parcours de vie, avec une approche à la fois dynamique, responsable et solidaire.

Notre vision

À travers cette mission, nous voulons contribuer à bâtir une société plus inclusive. Une société où chacun, grâce à un logement accessible, de qualité et situé dans un cadre de vie porteur, peut s'épanouir, grandir et trouver sa place. Le logement n'est pas une fin en soi : il est le point de départ vers l'émancipation.



Nos valeurs

Chez Lojega, nous sommes guidés par des valeurs fortes qui reflètent notre engagement envers nos locataires, nos équipes et l'ensemble de notre mission. Ces valeurs ne sont pas figées : elles vivent à travers nos actions quotidiennes, nos décisions, nos rencontres, nos projets. Elles sont notre cap.

Solidarité Avancer ensemble

Chez nous, personne n'est seul face aux difficultés. L'écoute, l'entraide et la bienveillance sont au cœur de notre approche. C'est ensemble, locataires, partenaires et équipes, que nous avançons vers des solutions durables.

Respect Accueillir chaque parcours avec dignité

Derrière chaque dossier, il y a une personne, une histoire, une réalité de vie. Nous traitons chacun avec humanité et considération, en tenant compte des différences et des besoins spécifiques, dans un cadre équitable et inclusif.

Transparence Construire la confiance

La confiance se nourrit de clarté et d'honnêteté. Nous nous engageons à communiquer avec franchise, à expliquer nos choix, à partager l'information, et à faire preuve de cohérence dans nos actes comme dans nos paroles.

Professionnalisme Trouver des solutions, toujours

Face aux défis, nous ne baissons pas les bras. Nous cherchons des solutions concrètes, nous innovons, nous apprenons. Notre métier exige rigueur, expertise et engagement, et nous avons à cœur de nous améliorer, pour mieux servir.

Épanouissement Grandir ensemble

Lojega, c'est aussi un lieu de travail où chacun peut trouver sa place et évoluer à son rythme. Nous croyons en l'importance d'un cadre bienveillant, fondé sur la reconnaissance, la collaboration et le développement personnel. Un collaborateur reconnu et soutenu, ce sont des projets qui avancent mieux et une mission qui prend tout son sens.

Engagement Donner du sens à nos actions

Ce qui nous réunit chez Lojega, c'est l'envie de faire la différence. Derrière chaque poste, chaque rôle, il y a une volonté d'agir, de s'impliquer et de contribuer à quelque chose de plus grand : offrir à chacun un cadre de vie digne et porteur d'avenir. Parce que si nous faisons ce métier, c'est pour changer les choses. Et cela commence par notre propre engagement.

2. La gouvernance

La bonne gouvernance est un pilier fondamental de l'action de Lojega. Elle garantit la transparence, l'efficacité et l'éthique dans la gestion de nos missions. En 2024, nous avons poursuivi la structuration de notre organisation, avec des avancées concrètes en matière de régulation, de participation et de conformité.

Des Statuts et un Règlement d'Ordre Intérieur adaptés à notre réalité

Lojega a adopté ses nouveaux statuts lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 19 décembre 2023. Cette mise à jour intègre les dispositions du Code des sociétés et des associations, tout en rendant les règles de fonctionnement plus lisibles, claires et cohérentes.

Dans la foulée, le Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) a également été révisé et approuvé par le Conseil d'administration le 5 juin 2024. Ce document encadre :

- Le fonctionnement des organes de gestion (Assemblée générale, Conseil d'administration, COMAT, Bureau, Direction),
- Celui des organes consultatifs (CODIR, COCOORD),
- Et des organes de concertation (CE et CPPT).

Il précise les rôles, les délégations, les responsabilités de chacun, et établit les principes de bonne gouvernance qui guident nos actions : intégrité, responsabilité et transparence.

Nos organes d'administration et de gestion

En 2024, le Conseil d'administration de Lojega s'est réuni à 15 reprises pour piloter les grandes orientations de l'entreprise. Il est composé de femmes et d'hommes engagés, qui apportent chacun leur expertise et leur regard sur les enjeux du secteur.

Président

- Hervé Doyen

Vice-Président

- Marc Delvaux

Administrateurs

- Derouich Zouheir
- Duquesnoy Johan
- Eygenraam Veerle
- Huart Stéphane
- Marin Gianni
- Opdebeeck Guy-Michel
- Parmentier Benoit
- Perrini Stéphanie
- Petrini Maurizio
- Pirottin Jean-Louis
- Quintin Bernard
- Van Damme Lionel

Observateurs

- Souiss Karima
- Neirinck Claude

Délégué Social

- Reda Elajmi

Représentants Cocolo

- Moerenhout Betty
- Devooght Auguste

Rémunération des membres des organes de gestion

La rémunération des membres des organes de gestion respecte les principes de transparence imposés aux mandataires publics bruxellois.

Les détails sont disponibles dans le rapport annuel 2023 sur la transparence des rémunérations, consultable sur notre site.

Elections sociales

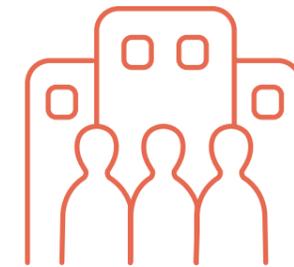
Le 14 mai 2024, les travailleurs ont été invités à élire leurs représentants au sein du Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT) et du Conseil d'entreprise (CE). Cette élection renforce le dialogue social et garantit une représentation active du personnel dans les décisions de l'entreprise.

Les représentants élus au Conseil d'Entreprise :

- Bouzambou Khalid
- Cherboukh Rachid
- Dehenain Michel
- Doods Yves
- Michiel Alain
- Vandervoort Sandra

Les représentants élus au CPPT :

- Bouzambou Khalid
- Cherboukh Rachid
- Dehenain Michel
- Doods Yves
- Fige Bruno
- Louage Christophe



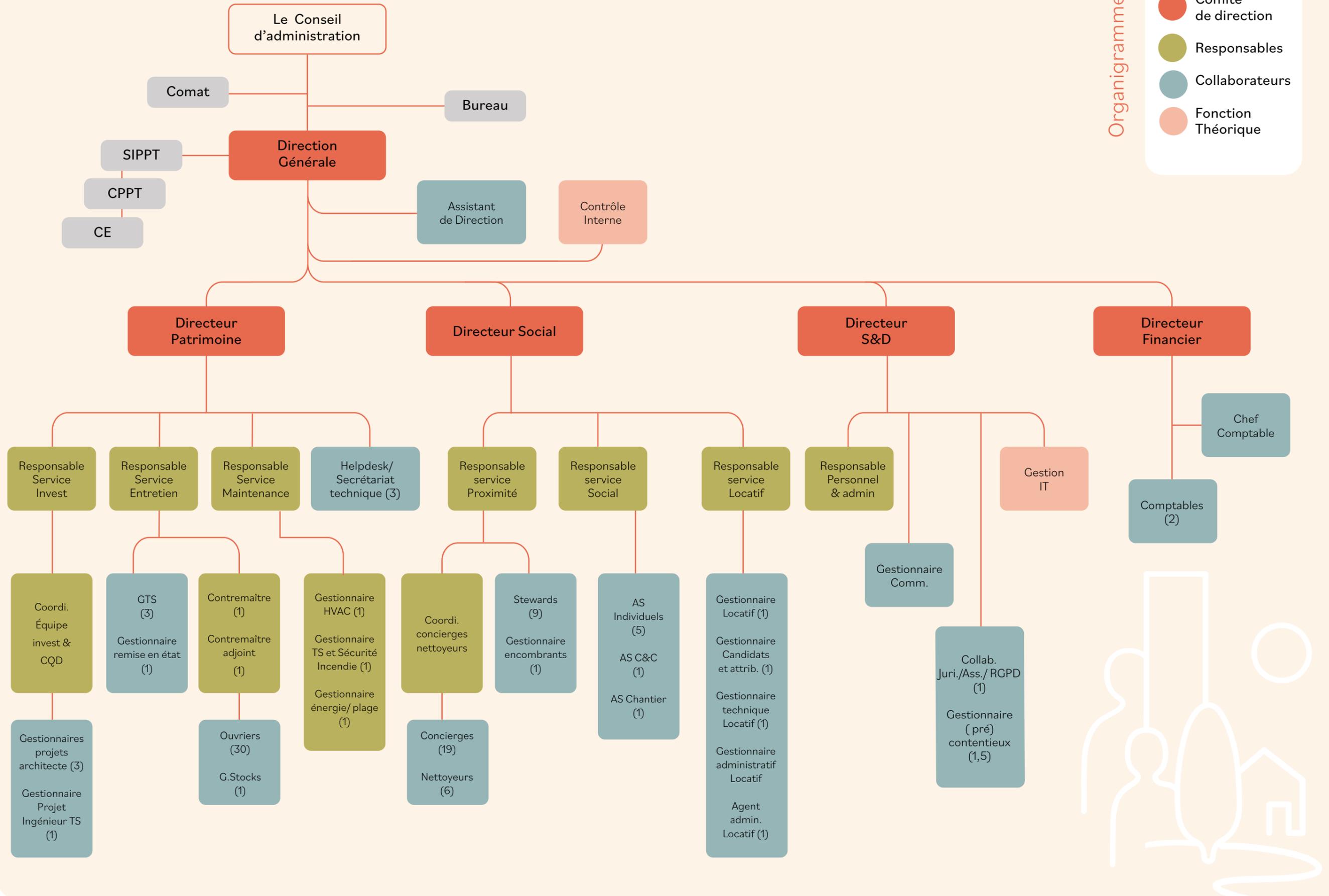
La conformité au RGPD

En collaboration avec **Ataya & Partners**, Lojega poursuit la mise en conformité de ses pratiques de gestion des données à caractère personnel. En 2024, plusieurs avancées concrètes ont été réalisées pour mieux protéger les informations sensibles et renforcer notre responsabilité numérique :

- Réalisation d'un inventaire des actifs
- Mise à jour des conventions de traitement de données avec les CPAS
- Élaboration d'une procédure de gestion de la rétention des données
- Élaboration d'un plan de continuité
- Sensibilisation du personnel (RGPD et caméras de surveillance)

Objectifs pour 2025 :

- Poursuivre la révision des conventions de traitement avec les partenaires
- Mettre en œuvre la politique de classification de l'information
- Instaurer une procédure de gestion des accès
- Sensibiliser les nouveaux membres du Conseil d'administration aux règles en matière de protection des données à caractère personnel



3. Les collaborateurs

Chez Lojega, ce sont les personnes qui font la différence. Ce sont elles qui portent nos projets, accompagnent nos locataires, trouvent des solutions et font vivre au quotidien les valeurs de solidarité et d'engagement qui nous animent.

En 2024, nous avons accueilli de nouveaux talents, renforcé la cohésion entre équipes, encouragé les échanges entre collègues et accompagné nos collaborateurs dans leur développement. Derrière chaque initiative RH, il y a cette volonté constante de faire grandir l'humain, ensemble.

Recrutements

Pour répondre à nos objectifs stratégiques et continuer à remplir nos nombreuses missions, l'équipe de Lojega a poursuivi sa croissance en 2024.

Au total, **13 nouvelles personnes** nous ont rejoints cette année :

- 9 sous contrat à durée déterminée (CDD),
- 1 sous contrat à durée indéterminée (CDI),
- 3 dans le cadre d'un remplacement.

Nous avons également accueilli **12 étudiants** durant les vacances scolaires. Leur énergie et leur enthousiasme ont été un vrai coup de boost pour nos équipes pendant ces périodes.

12



Effectif et organigramme

À la fin de l'année 2024, notre équipe comptait :

- **114 employés,**
- **3 assistantes sociales détachées via le SALS,**
- **2 intérimaires.**

Parmi les membres du personnel, 8 étaient en congé maladie de longue durée, dont une personne suite à un accident de travail.

Notre équipe est composée de :

- **69 hommes et 45 femmes,**
- **63 employés et 56 ouvriers.**

Les âges, les parcours professionnels et les origines culturelles de nos collaborateurs sont aussi variés que complémentaires. Cette diversité fait notre richesse et traduit notre volonté de bâtir une entreprise inclusive, où chacun a sa place, peut faire valoir ses compétences et développer pleinement son potentiel, sans autre limite que son talent et son engagement. Elle se retrouve également au sein de nos cadres, témoignant de notre engagement à promouvoir la diversité à tous les niveaux de l'organisation.



Vis mon Job - 2e édition

En 2024, nous avons renouvelé avec enthousiasme l'initiative "Vis mon Job", qui invite les collaborateurs à échanger leurs fonctions, le temps d'une demi-journée.

Trois binômes volontaires ont joué le jeu. L'objectif? Mieux comprendre le quotidien de ses collègues, tisser des liens entre services et renforcer l'esprit d'équipe. Les retours ont été très positifs, preuve que l'empathie et la curiosité peuvent être de puissants leviers pour mieux travailler ensemble.

20km de Bruxelles

Le 26 mai 2024, 11 collègues de Lojega ont chaussé leurs baskets pour participer aux 20 km de Bruxelles, aux côtés de 88 collaborateurs venus de 9 sociétés, sous la bannière commune de Social Housing Brussels (SHB).

Au-delà de l'exploit sportif, l'événement a permis de créer des liens entre SISP et de soutenir une belle cause : l'association **DoucheFlux**, qui lutte activement contre le sans-abrisme. Une collecte de dons a permis de récolter près de 2.500 € : une belle preuve d'engagement solidaire du secteur.



13

Règlement de travail et politiques RH

L'année 2024 a été marquée par une mise à jour importante : la refonte complète de notre règlement de travail. Menée en collaboration avec le secrétariat social, cette démarche visait à adapter nos règles internes aux évolutions légales, organisationnelles et culturelles.

Conformément à la législation en vigueur, et en l'absence d'un Conseil d'entreprise (CE) au sein de Lojega, le projet a été publié à destination du personnel pour une période de 15 jours, durant laquelle les membres du personnel ont pu faire part de leurs remarques et observations.

Une réunion de conciliation a ensuite été organisée avec le SPF Emploi pour examiner les remarques et trouver les bons équilibres. À l'issue du processus, le nouveau règlement a été validé et est entré en vigueur le 1er juillet 2024.

Plan de formation

Chez Lojega, se former, c'est grandir — pour soi, pour son équipe, et pour l'organisation toute entière. La formation est vue comme un levier essentiel pour progresser, gagner en autonomie, s'adapter et devenir expert dans son domaine.

Notre approche se veut ciblée, cohérente et alignée sur les besoins réels de terrain. Loin d'un plan de formation «catalogue», chaque action est pensée pour apporter une valeur ajoutée, tant au collaborateur qu'à la mission de Lojega.

Nos objectifs ?

- Adapter les compétences aux évolutions des postes
- Développer l'expertise de chacun
- Favoriser l'autonomie et la responsabilisation
- Accompagner les changements dans le secteur
- Prévenir l'obsolescence des compétences.

En 2024, près de 300 jours de formation ont été suivis par nos collaborateurs, grâce à des partenariats solides avec :

- Social Housing Brussels (SHB),
- La SLRB,
- Bruxelles-Formation.

Politique d'évolution et fonctionnement du personnel

Depuis 2023, Lojega a lancé son tout premier cycle d'évolution du personnel, conçu pour accompagner chaque collaborateur dans son développement professionnel sur une période de deux ans.

Le cycle comprend plusieurs étapes clés :

- **Entretien de fonction** : point de départ du système. Il permet de faire le bilan sur les objectifs, les missions, et le fonctionnement du service.
- **Entretien de planification** : les objectifs spécifiques sont définis pour la période à venir, en lien avec les priorités de l'entreprise.
- **Entretiens de suivi** : organisés à intervalles réguliers pour ajuster si besoin le cap pris.
- **Entretien final** : évalue l'atteinte des objectifs et trace les perspectives de développement à venir.

Ce cycle est bien plus qu'un outil RH : c'est un espace d'écoute, de dialogue et de progression. Il favorise une culture de feedback constructif, de clarté dans les attentes, et de confiance dans les capacités de chacun à évoluer.

4. Le bien-être au travail

Assurer la sécurité des collaborateurs est une priorité absolue pour Lojega. Prévenir les risques et offrir un cadre de travail sécurisé sont des conditions essentielles pour permettre à tous d'exercer leur métier sereinement. En 2024, de nombreuses actions concrètes ont été menées dans ce sens, en matière de prévention, de sécurité incendie et de confort au poste de travail. Mais au-delà de la sécurité, nous croyons aussi qu'un environnement de travail sain et bienveillant favorise l'épanouissement personnel et professionnel de chacun.

La protection et la prévention au travail

Le service interne de prévention et de protection au travail (SIPPT) compte aujourd'hui 3 conseillers à temps partiel (1 responsable et 2 adjoints), pleinement engagés dans leur mission : veiller, au quotidien, à la sécurité et au bien-être de l'ensemble du personnel de Lojega.

En 2024, plusieurs actions importantes ont été mises en œuvre :

- Suivi rigoureux des équipements achetés, avec un contrôle systématique pour garantir leur conformité et assurer leur bon usage.
- Mise en place d'un système de suivi des équipements, afin d'en assurer la traçabilité tout au long de leur cycle de vie.
- Évaluation ergonomique des postes de travail, menée en collaboration avec un ergonome, tant pour les employés administratifs que pour les ouvriers et les agents de terrain.

Le service a également assuré le suivi des incidents et des accidents de travail survenus durant l'année - 13 cas signalés dont 6 accidents sur le chemin du travail - avec une attention particulière portée à l'analyse des causes et à la mise en place de mesures correctives.

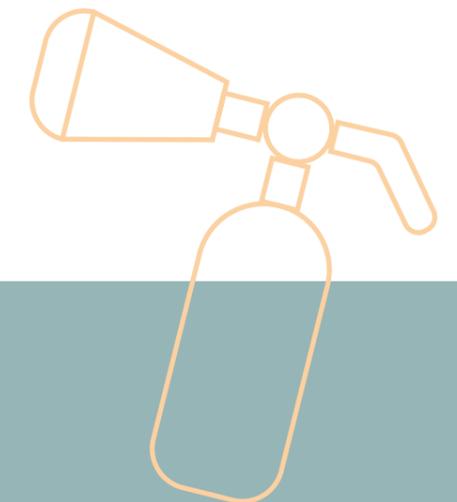
La Sécurité incendie

Le service de lutte contre l'incendie a poursuivi son développement en 2024 et compte désormais 10 membres formés, prêts à intervenir en cas de besoin.

Plusieurs initiatives ont renforcé la sensibilisation et la préparation des équipes :

- Organisation d'un exercice d'évacuation grandeur nature, mobilisant l'ensemble du personnel.
- Animation d'une séance d'information à destination des collaborateurs pour rappeler les bons réflexes en cas d'incendie.
- Diffusion des consignes de sécurité, affichées dans les bâtiments et rappelées régulièrement.

Par ailleurs, plusieurs nouvelles formations de secouristes ont été organisées, ce qui a permis d'augmenter le nombre de personnes capables de réagir efficacement en cas d'urgence.



Les initiatives bien-être et cohésion

Parce que le bien-être au travail passe aussi par les petits gestes du quotidien, Lojega a mis en place diverses initiatives pour prendre soin de ses équipes, dans une logique de prévention, de confort et de convivialité.

En 2024, nos actions ont inclus :

- La **livraison hebdomadaire de paniers de fruits bio et de saison**, pour encourager une alimentation saine et équilibrée au bureau.
- L'**amélioration ergonomique des postes de travail**, avec l'acquisition de mobilier adapté (chaises, bureaux réglables...) à la suite de l'audit ergonomique.
- L'organisation de **journées de teambuilding**, à l'initiative des services eux-mêmes, pour renforcer les liens, souffler un peu, rire ensemble et mieux se connaître.

Ces moments, parfois simples mais toujours précieux, participent à créer un climat de confiance, de respect et de motivation partagée, où chacun peut trouver sa place.



5. La communication

Chez Lojega, nous souhaitons que la communication soit le fil rouge qui relie les équipes entre elles, valorise les actions menées, et renforce le lien avec nos locataires et nos partenaires. En 2024, nous avons poursuivi nos efforts pour rendre notre communication plus claire, plus cohérente et plus humaine — en interne comme en externe.

Opus, notre outil de communication interne

En 2024, Opus, notre intranet, a continué de se développer et de s'enrichir pour devenir un véritable point de repère dans la vie quotidienne de l'entreprise.

Parmi les nouveautés de l'année :

- Intégration de nouvelles politiques et procédures, utiles à tous les services,
- Mise à jour des fiches de chantier, assurant une meilleure circulation de l'information technique,
- Publication de près de 60 actualités internes, permettant à chacun de rester informé sur la vie de Lojega, les projets en cours, les événements et les initiatives collectives.

Opus s'impose aujourd'hui comme un canal central de communication interne, favorisant le partage des ressources, la transparence, et la valorisation des actions de terrain.

Une identité de marque renforcée

Pour renforcer notre image et mieux refléter ce que nous sommes, nous avons entamé en 2024 un travail de fond sur l'identité de marque de Lojega, en collaboration avec l'agence de communication Woomera.

Ce travail a débuté par un brand audit complet, incluant :

- Un brand scan visant à cerner le principal défi de notre positionnement actuel,
- Une enquête de satisfaction adressée à nos locataires,
- Une enquête de perception menée auprès de nos fournisseurs et partenaires.

Ces démarches avaient pour but de mieux comprendre les attentes en matière de communication, d'évaluer l'image perçue de Lojega, et de définir les bases d'une identité visuelle et éditoriale forte.

Parmi les enseignements clés :

- Près de **300 locataires ont répondu au questionnaire de satisfaction** (taux de participation : 11,5 %) avec une appréciation globalement positive de nos canaux de communication, tant sur le fond que sur la forme.
- Les partenaires ont souligné une transformation valorisée, tournée vers le bien-être social des locataires et des relations professionnelles solides et respectueuses.

Ce travail nous a permis d'aboutir à une signature engageante et porteuse de sens, qui incarne notre double mission de bailleur social :

«Derrière les briques, des vies et des histoires.»

Lojega Actu, le Magazine pour nos locataires et partenaires

Pour maintenir un lien de proximité et d'information avec nos publics, nous avons publié en 2024 **trois éditions** de Lojega Actu, notre magazine d'information destiné aux locataires et aux partenaires.

Au fil des pages, nous y partageons :

- Des informations pratiques et utiles au quotidien,
- Des nouvelles sur nos projets et travaux en cours,
- Des témoignages de locataires ou de membres du personnel,
- Et des conseils pour mieux vivre ensemble.

Faire partie de la famille Lojega

C'est bien plus qu'un job, c'est une mission.
C'est se lever chaque matin en sachant qu'on fait une vraie différence.
C'est être là, pour les autres, pour nos collègues, pour nos locataires.
C'est bâtir ensemble quelque chose de plus grand que nous.

Nos valeurs sont notre force

La solidarité



La solidarité est au cœur de notre mission. Elle se traduit par un engagement envers nos locataires, nos collègues et nos partenaires. C'est être là pour eux, pour nos collègues, pour nos locataires. C'est bâtir ensemble quelque chose de plus grand que nous.

Le respect



Le respect est une valeur fondamentale de Lojega. Il se traduit par un engagement envers nos locataires, nos collègues et nos partenaires. C'est être là pour eux, pour nos collègues, pour nos locataires. C'est bâtir ensemble quelque chose de plus grand que nous.

La transparence



La transparence est une valeur fondamentale de Lojega. Elle se traduit par un engagement envers nos locataires, nos collègues et nos partenaires. C'est être là pour eux, pour nos collègues, pour nos locataires. C'est bâtir ensemble quelque chose de plus grand que nous.

Le professionnalisme



Le professionnalisme est une valeur fondamentale de Lojega. Il se traduit par un engagement envers nos locataires, nos collègues et nos partenaires. C'est être là pour eux, pour nos collègues, pour nos locataires. C'est bâtir ensemble quelque chose de plus grand que nous.

L'épanouissement



L'épanouissement est une valeur fondamentale de Lojega. Elle se traduit par un engagement envers nos locataires, nos collègues et nos partenaires. C'est être là pour eux, pour nos collègues, pour nos locataires. C'est bâtir ensemble quelque chose de plus grand que nous.

L'engagement



L'engagement est une valeur fondamentale de Lojega. Il se traduit par un engagement envers nos locataires, nos collègues et nos partenaires. C'est être là pour eux, pour nos collègues, pour nos locataires. C'est bâtir ensemble quelque chose de plus grand que nous.

Notre objectif, ce n'est pas seulement de construire et de gérer des bâtiments.
C'est de bâtir une société inclusive, où chacun peut trouver sa place, évoluer, se sentir chez soi et avancer sereinement.
Parce qu'ici, on fait les choses avec le cœur. Parce qu'ici, on est une famille.

Lojega. engagés, ensemble.

6. Transformation digitale de Lojega

Le numérique n'est plus un simple outil de support : il est devenu un véritable levier de transformation pour les organisations. Chez Lojega, nous avons pris le virage de la digitalisation avec ambition et méthode, en gardant toujours en tête un objectif clair : mieux servir nos locataires et faciliter le travail de nos équipes.

En 2024, nous avons posé les premières pierres d'un vaste chantier de modernisation de notre environnement informatique. Ce projet, structuré et progressif, vise à créer un écosystème digital plus fluide, plus performant et plus adapté à la réalité de notre métier.

Phase AS IS : pour un diagnostic clair

À l'été 2024, Lojega a lancé une analyse AS IS, étape cruciale pour dresser un état des lieux précis de ses systèmes informatiques existants. Cette cartographie avait pour objectifs :

- D'identifier les processus déjà couverts par les outils actuels,
- De repérer les lacunes et les interfaces manquantes entre les différents systèmes,
- De poser les bases d'une transformation digitale cohérente et réaliste.

Ce travail préparatoire constitue la première étape d'une réforme structurelle qui sera déployée à partir de 2025.

Vers un nouvel écosystème digital

Lojega s'inscrit pleinement dans la **stratégie sectorielle de transformation digitale**, qui vise à remplacer l'ERP (progiciel de gestion intégré) actuel par un ensemble de logiciels métiers interconnectés, mieux adaptés à la diversité de nos activités.

Ce futur **écosystème numérique** repose sur trois volets complémentaires :

1. Un nouveau logiciel de comptabilité/finance orienté immobilier

- o Mise en place d'une comptabilité analytique et budgétaire performante,
- o Renforcement du contrôle financier avec un outil spécialisé dans le secteur immobilier.

2. Un CRM (Customer Relationship Management) Microsoft Dynamics 365 pour la gestion locative

- o Centralisation et automatisation des processus liés aux locataires,
- o Amélioration du suivi des dossiers, de la relation client et de la qualité de service.

3. Un logiciel de gestion technique

- o Introduction d'un système de ticketing pour optimiser les interventions techniques,
- o Traçabilité des demandes et meilleure réactivité pour résoudre les problèmes.

L'ensemble vise à fluidifier les processus, automatiser les tâches répétitives, centraliser les données et améliorer la qualité du service, tant pour les collaborateurs que pour les usagers.

Calendrier de déploiement

Le lancement de ce nouveau système est prévu pour janvier 2026. L'année 2025 sera donc consacrée à :

- La définition de la cible (phase TO BE),
- La rédaction du cahier des charges,
- Le choix des prestataires,
- Et surtout, à la gestion du changement en interne : information, formation, accompagnement des équipes.

Cette réforme IT est un projet stratégique à haute valeur ajoutée. Elle accompagnera la professionnalisation de l'organisation, répondra aux exigences croissantes de transparence et de performance dans le secteur, et offrira à chaque collaborateur des outils plus efficaces pour bien faire son travail.



Les locataires au cœur de notre métier

Les candidats-locataires : un enjeu croissant

La gestion locative : répondre aux besoins dans la durée

L'accompagnement social & locatif

La vie de quartier

Le renforcement de la gestion des arriérés

Le service proximité :

une nouvelle dynamique pour la régie entretien

Chez Lojega, le locataire est un acteur central de notre mission. Offrir un logement, c'est offrir un point de départ, une stabilité, une sécurité essentielle pour se projeter, se reconstruire ou simplement vivre dignement.

Chaque situation est unique. Qu'il s'agisse d'une famille nombreuse en attente, d'une personne âgée en recherche d'un lieu de vie paisible ou d'un ménage en mutation, nous mettons tout en œuvre pour répondre aux besoins avec équité.

1. Les candidats-locataires : un enjeu croissant

Toute personne qui remplit les conditions d'admission peut s'inscrire comme candidat-locataire auprès d'une société mère (SISP). Selon le niveau de revenus, les demandes sont classées dans l'une des catégories suivantes : logement social, modéré ou moyen.

Au **31 décembre 2024**, Lojega gérait :

- En tant que **société mère** : **4.439 dossiers**, soit **7,7 %** du volume total régional,
- En tant que **société fille** : **32.954 dossiers**.

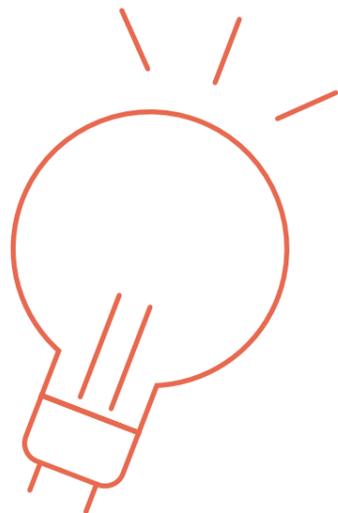
Concernant les logements **modérés** :

- 128 dossiers comme société mère
- 746 dossiers comme société fille

Pour les logements **moyens** :

- 16 dossiers comme société mère
- 77 dossiers comme société fille

Ces chiffres témoignent d'une pression toujours plus forte sur le secteur du logement public à Bruxelles.



2. La gestion locative : répondre aux besoins dans la durée

L'attribution des logements

Les logements sont attribués aux candidats en tête de liste, selon un **système de points de priorité** liés notamment à la composition du ménage, l'ancienneté sur la liste d'attente ou encore la situation sociale conformément aux règles strictes édictées par la Région Bruxelloise. En 2024, **148 logements** ont été attribués (contre 101 en 2023), répartis comme suit :

| Type d'attribution | 2023 | 2024 |
|--|------|------|
| En ordre utile | 42 | 77 |
| Mutations | 22 | 17 |
| Transferts | 15 | 22 |
| Convention Art.32 7° (VivaJette) | 0 | 0 |
| Convention Art. 33 (situation urgente et exceptionnelle) | 4 | 7 |
| Convention Art. 34 | 0 | 0 |
| Convention Art.35 (CPAS) | 8 | 9 |
| Convention Art.36 (La Porte Ouverte, | 1 | 7 |
| Convention Art.37 (Lhiving, Montfort, Saham, Diogènes et Bru4Home) | 9 | 9 |
| TOTAL | 101 | 148 |

Les demandes de mutation

Les **mutations** concernent les ménages qui occupent un logement inadapté (trop petit ou trop grand). Elles peuvent être **volontaires** ou **obligatoires** (ex. : deux chambres excédentaires).

En 2024, **17 mutations** ont été réalisées.

| | |
|----------------|----|
| Flat technique | 0 |
| Flat | 1 |
| 1 chambres | 2 |
| 2 chambres | 5 |
| 3 chambres | 2 |
| 4 chambres | 5 |
| 5 chambres | 1 |
| 6 chambres | 1 |
| TOTAL | 17 |

Au 31 décembre, **268 demandes** étaient en attente.

| De/vers | 1ch | 2ch | 3ch | 4ch | 5ch | 6ch | 7ch | TOTAL |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------|
| Studio | | 6 | 1 | 1 | | | | 8 |
| 1ch | | 6 | 1 | 1 | | | | 8 |
| 2ch | 66 | | 49 | 33 | 5 | 2 | | 155 |
| 3ch | 15 | 17 | | 27 | 27 | 4 | 1 | 91 |
| 4ch | | 2 | 4 | | | | | 6 |
| TOTAL | 81 | 31 | 55 | 62 | 32 | 6 | 1 | 268 |

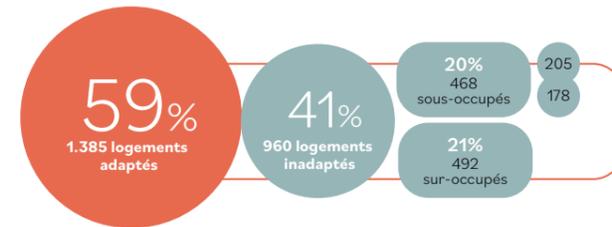
L'inventaire des logements inadaptés

Au 31 décembre 2024 :

- **1.385 logements** étaient **adaptés** à la composition du ménage (59 %)
- **960 logements** étaient **inadaptés** :
 - 468 **sous-occupés** (20 %)
 - 492 **sur-occupés** (21 %)

Parmi les 468 ménages en sous-occupation :

- **205** sont protégés (personnes âgées, etc.) **soit 41,2%**,
- **178** n'ont pas introduit de demande de mutation



Ces chiffres illustrent les défis de mobilité résidentielle et la complexité à gérer l'adéquation logement/ménage dans un contexte de pénurie.

| Nbre de chambres | SUR-OCCUPÉS | | | | ADAPTÉS | SOUS-OCCUPÉS | | | TOTAL PATRIMOINE OCCUPÉ |
|---------------------|-------------|----|----|-----|---------|--------------|----|----|-------------------------|
| | -4 | -3 | -2 | -1 | | +1 | +2 | +3 | |
| Flats | | 1 | 1 | 10 | 314 | | | | 326 |
| 1 chambre | | 2 | 2 | 35 | 518 | | | | 557 |
| 2 chambres | 3 | 7 | 61 | 155 | 382 | 350 | | | 958 |
| 3 chambres | 1 | 8 | 64 | 120 | 141 | 63 | 34 | | 431 |
| 4 chambres | | 3 | 8 | 10 | 22 | 15 | 2 | 1 | 61 |
| 5 chambres | | | | | 4 | 2 | | | 7 |
| 6 chambres | | | | | 4 | 1 | | | 5 |
| Total par catégorie | 492 | | | | 1385 | 468 | | | 2345 |

| | SUR-OCCUPÉS | | | | ADAPTÉS | SOUS-OCCUPÉS | | | TOTAL |
|---|-------------|----|----|-----|---------|--------------|----|---|------------|
| | | | | | | | | | |
| En demande de mutation | 3 | 11 | 62 | 88 | | - | - | - | 164 |
| Sans demande de mutation | 1 | | 74 | 243 | | - | - | - | 328 |
| Demande de mutation - ménages protégés (+70 ans) | - | - | - | - | - | 26 | 1 | | 27 |
| Demande de mutation - ménages non-protégés (-70 ans) | - | - | - | - | - | 61 | 16 | | 77 |
| Sans demande de mutation - ménages protégés (+70 ans) | - | - | - | - | - | 159 | 18 | 1 | 178 |
| Sans demande de mutation - ménages non-protégés (-70 ans) | - | - | - | - | - | 185 | 1 | | 186 |

Les demandes de transfert

Les **transferts** sont des relogements exceptionnels pour des raisons de bien-être (souvent non couvertes par les critères de mutation classique).

En 2024, **22 transferts** ont été accordés, en grande partie suite à l'incendie survenu à Van Overbeke 216 en 2023.

| | |
|--------------------|----|
| Flat technique | 0 |
| Flat | 1 |
| 1 chambres | 10 |
| 2 chambres | 7 |
| 3 chambres | 4 |
| 4 chambres | 0 |
| 5 chambres et plus | 0 |
| TOTAL | 22 |

Le déclassement de logements

Le déclassement d'un logement social fait référence au processus par lequel un logement qui était auparavant affecté à des fins sociales perd son statut de logement social, l'objectif étant de pouvoir l'attribuer en dehors des conditions d'accès au logement social.

En 2024, **3 logements** ont été déclassés par la SLRB, permettant leur mise à disposition précaire pour des **familles ukrainiennes**, via une convention avec le **CPAS de Ganshoren**.

Les refus et les radiations

Le candidat-locataire peut, sans être radié, refuser un logement qui présente une des caractéristiques prévues à l'article 39 de l'Arrêté du 26 septembre 1996. Au cours de l'année 2024, Lojega a enregistré **76 refus justifiés** de candidatures, lesquelles demeurent intégrées dans le registre d'attente.

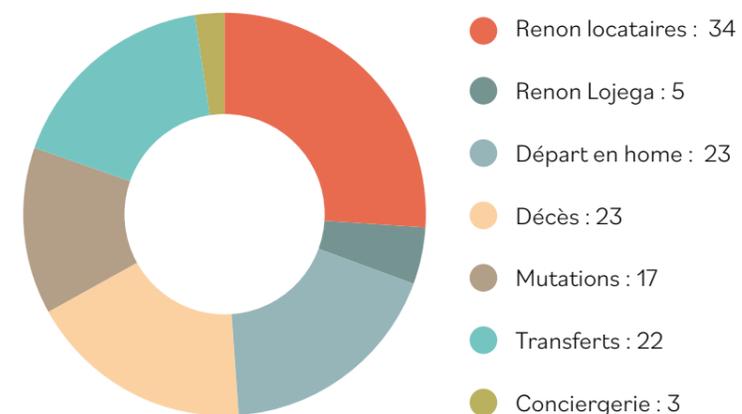
Lorsque le candidat-locataire refuse le logement proposé pour un motif qui n'est pas considéré comme acceptable par la SISF, sa candidature est radiée dans toutes les SISF. En 2024, Lojega a effectué un total de **180 radiations** pour diverses raisons, notamment : refus non justifiés, non-réaction à une attribution définitive, non-respect à la condition de non-propriété, renonciation de candidature.

Les cessations de bail

En 2024, **127 locataires** ont quitté leur logement.

Les motifs sont variés (relogement, renon, décès, etc.).

Le graphique ci-dessous illustre la répartition de ces motifs.



La répartition des locataires

Répartition des 2.331 ménages selon leur composition :

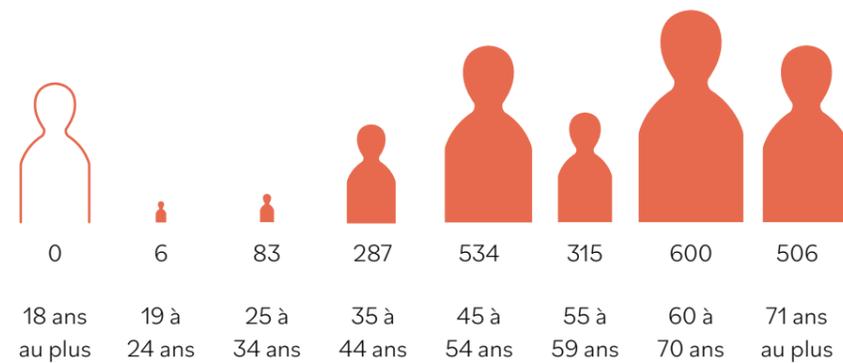
| NOMBRE DE MÉNAGES COMPOSÉS DE : | | | | | | | | |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1 pers | 2 pers | 3 pers | 4 pers | 5 pers | 6 pers | 7 pers | 8 pers | Total |
| 1104 | 471 | 262 | 224 | 163 | 72 | 29 | 6 | 2331 |

Répartition par nombre d'enfants :

| NOMBRE D'ENFANTS RÉPARTIS PAR GENRE ET PAR COMPOSITION DE FAMILLE : | | | | | | | |
|---|---------|-----------|---------|-------------------|---------|-----------|---------|
| 1 enfant | | 2 enfants | | 3 enfants | | 4 enfants | |
| Masculin | Féminin | Masculin | Féminin | Masculin | Féminin | Masculin | Féminin |
| 150 | 179 | 253 | 247 | 292 | 266 | 137 | 155 |
| 5 enfants | | 6 enfants | | 7 enfants et plus | | Total | |
| Masculin | Féminin | Masculin | Féminin | Masculin | Féminin | Masculin | Féminin |
| 67 | 68 | 7 | 23 | 0 | 0 | 906 | 938 |

Répartition par tranche d'âge :

NOMBRE DE CHEFS DE MÉNAGES ÂGÉS DE :



NOMBRE DE MEMBRES DE MÉNAGE PAR TRANCHE D'ÂGE :

| | Hommes | Femmes | Total |
|----------------|--------|--------|-------|
| 0 à 5 ans | 119 | 110 | 219 |
| 6 à 11 ans | 199 | 232 | 431 |
| 12 à 17 ans | 333 | 308 | 641 |
| 18 à 20 ans | 192 | 166 | 358 |
| 21 à 40 ans | 414 | 514 | 928 |
| 41 à 60 ans | 550 | 877 | 1427 |
| 61 à 70 ans | 251 | 392 | 643 |
| 71 ans et plus | 195 | 384 | 579 |
| Total | 2243 | 2983 | 5226 |

On note une importante proportion de locataires seniors : près de 48 % des chefs de ménage ont 60 ans ou plus.

Répartition par type de revenus :

| NOMBRE DE MÉNAGES AYANT DES REVENUS NETS IMPOSABLES | |
|---|------|
| Pas de revenus déclarés | 6 |
| < 2.500 € | 0 |
| 2.500,01 € à 6.250,00 € | 2 |
| 6.250,01 € à 12.500,00 € | 42 |
| 12.500,01 € à 18.515,32 € | 875 |
| 18.515,33 € à 18.750,00 € | 817 |
| 18.750,01 € à 25.000,00 € | 279 |
| 25.000,01 € à 31.250,00 € | 132 |
| 31.250,01 € à 37.500,00 € | 77 |
| 37.500,01 € à 43.750,00 € | 45 |
| 43.750,01 € à 50.000,00 € | 56 |
| > 50.000,01 € | 0 |
| Total | 2331 |

ORIGINE DES REVENUS

| | Chefs de ménage | Autres membres du ménage |
|----------------|-----------------|--------------------------|
| Pas de revenus | 48 | 572 |
| Salarié | 381 | 166 |
| Indépendant | 16 | 9 |
| Pension | 779 | 78 |
| Chômage | 378 | 75 |
| Mutualité | 439 | 59 |
| Handicapé | 121 | 36 |
| RIS/CPAS | 169 | 52 |
| Autres | 0 | 2 |
| Total | 2331 | 1049 |

Les pensions, le chômage et les revenus du CPAS constituent les principales sources de revenus des ménages. Cela confirme la vulnérabilité économique d'une grande partie du public de Lojega.

3. L'accompagnement social & locatif

L'accueil des locataires par les services

En 2024, notre dispositif d'accueil reposait sur deux axes :

- Deux demi-journées par semaine d'accueil sans rendez-vous,
- Deux demi-journées de permanences physiques assurées par les différents services.

Grâce à cette organisation, **5.397 personnes ont été reçues** :

- **4.252** dans nos bureaux de Ganshoren,
- **1.145** à l'antenne de Jette.

Les permanences à Jette ont cependant dû être suspendues en septembre, en raison des travaux de rénovation de l'immeuble. Ces travaux ne permettaient plus de garantir des conditions d'accueil satisfaisantes. Lojega reste attentive à maintenir l'accessibilité de ses services, même durant les périodes de chantier, et prévoit les ajustements nécessaires pour rétablir un service de proximité optimal.

L'accompagnement individuel

L'accompagnement des locataires constitue un pilier essentiel de l'action de Lojega. Il est assuré conjointement par le **service social**, composé de 5 assistantes sociales dont 3 sont détachées par le SALS (Service d'accompagnement des locataires sociaux) et les **services de proximité**, qui jouent un rôle de repérage et de relais. Le **service contentieux** assure également un accompagnement individuel en matière de prévention des expulsions.

L'accompagnement individuel vise à offrir un suivi personnalisé aux locataires confrontés à des difficultés variées. Ce soutien se fait dans un cadre respectueux, garantissant la confidentialité et l'écoute, et permettant à chacun de trouver des réponses adaptées à sa situation.

Voici la répartition des dossiers traités en 2024 selon les principales thématiques d'intervention :

- Arriérés locatifs et surendettement : 6,6%
- **Droits et obligations locatifs : 24,6%**
- Droits sociaux et administratifs : 4,9%
- Environnement et cadre de vie : 2,3%
- Occupation problématique du logement : 2%
- Conflit de voisinage : 5,8%
- Santé et santé mentale : 3,8%
- **Candidats : 13,7%**
- **Demandes de mutations et de transferts : 36,3%**



L'accompagnement des habitants d'un immeuble en chantier

Dans le contexte du logement social, la rénovation en milieu occupé constitue un défi majeur. Elle permet de maintenir les locataires dans leur logement tout en réhabilitant le bâti, sans les déraciner de

leur quartier ni devoir recourir à des plans de relogement massifs, souvent lourds en termes humains et logistiques.

Cette approche a aussi un impact stratégique : elle préserve le nombre d'attributions en ordre utile et évite de bloquer des logements pour des mutations temporaires, ce qui est essentiel dans un contexte de forte demande.

En 2024, l'accompagnateur chantier a joué un rôle central dans le soutien aux locataires résidant dans des immeubles en rénovation. En collaboration avec les gestionnaires de projet, il a supervisé quatre chantiers, apportant un appui humain et logistique tout au long du processus.

Une présence à chaque étape

Deux chantiers ont été clôturés cette année (Esseghem 4 et Florair 1 & 4), pour lesquels l'accompagnateur a :

- Organisé les rendez-vous de pré-réception avec les habitants,
- Accompagné les réceptions provisoires,
- Facilité la levée des remarques émises lors des visites.

Il est également intervenu dès le lancement de deux autres chantiers de grande ampleur (rue Jules Lahaye et rue Vanderperren, à Jette), impliquant la rénovation de l'enveloppe, la mise en conformité et la sécurisation de plusieurs immeubles regroupant une soixantaine de logements chacun.

Un accompagnement individualisé

Parmi ses missions principales :

- Organisation de réunions d'information collectives et individuelles avant les travaux,
- Rencontres individuelles pour cerner les besoins spécifiques des locataires,
- Participation aux réunions de chantier pour relayer les difficultés rencontrées,
- Anticipation des blocages (disponibilité, contraintes personnelles, conflits avec l'entrepreneur, etc.) et recherche de solutions adaptées.

Des dispositifs concrets ont été mis en place pour répondre aux besoins spécifiques :

- Une permanence hebdomadaire sur site (Esseghem 3) en présence de l'entrepreneur,
- Un appartement relais accessible aux locataires de la rue Vanderperren pour leur offrir un moment de répit durant les travaux.

Une posture de facilitateur et de médiateur

Au-delà du rôle technique, l'accompagnateur chantier agit comme médiateur de proximité. Il déconstruit les préjugés parfois véhiculés sur les habitants en chantier, qu'on considère à tort comme une contrainte, et les repositionne comme des partenaires actifs du projet.

Son approche repose sur une écoute bienveillante, la reconnaissance de l'expertise d'usage des locataires, et un respect mutuel, éléments clés pour garantir à la fois le bien-être des habitants et la bonne exécution des travaux.

Le relogement des locataires sinistrés du Van Overbeke 216

En 2023, Lojega a été confrontée à un événement d'une ampleur exceptionnelle : un incendie s'est déclaré dans un immeuble situé à Ganshoren, entraînant l'évacuation immédiate de l'ensemble de ses habitants. Cette situation d'urgence a mobilisé nos équipes de manière intense et rapide pour assurer la protection et le relogement des **86 ménages sinistrés**.

Relogements et accompagnement

Dès les premières heures, Lojega a mis en place un plan d'action articulé autour de trois priorités :

- Le **relogement temporaire** de tous les ménages,
- Le **retour rapide** des 60 locataires légèrement impactés,
- L'identification de **solutions définitives** pour les familles dont le logement avait été lourdement endommagé.

En 2023, **10 locataires** ont pu être relogés de manière définitive. En 2024, les **12 ménages restants** ont également reçu un nouveau logement, la **dernière attribution ayant eu lieu le 1er décembre**.

Un accompagnement social renforcé

Au-delà du relogement, certaines familles, profondément marquées par l'incendie, ne pouvaient envisager un retour dans leur ancien logement au 216 Van Overbeke. Pour ces situations sensibles, le service social a mené des évaluations individuelles approfondies. Après examen par le Comité d'attribution, plusieurs de ces ménages ont bénéficié d'un transfert vers un logement plus adapté, respectueux de leur vécu et de leurs besoins.

4. La vie de quartier

Lojega veille à entretenir un dialogue constant avec ses locataires, convaincue que leur participation active contribue à améliorer les services rendus et à renforcer le vivre-ensemble.

Le travail collectif

Au-delà de l'individuel, Lojega encourage les dynamiques collectives entre locataires. Ce travail est assuré par 1 assistante sociale dédiée à ces initiatives. Cette dernière joue un rôle clé dans l'écoute des besoins collectifs et la mise en œuvre de solutions concrètes, telles que des événements et des espaces d'expression favorisant la participation des habitants et le renforcement du tissu social dans les immeubles et les quartiers.

L'accompagnement communautaire

L'objectif du travail social communautaire est de renforcer la qualité de vie des locataires :

- Créer du lien (cohésion sociale)
- Soutenir la participation à la vie du quartier
- Répondre à certaines problématiques : précarité personnes âgées/handicapées, isolement, sentiment d'insécurité, propreté, etc.
- Développer le réseau de partenaires et promouvoir les services tiers pour répondre aux besoins des locataires

Lojega s'investit activement dans divers projets du **PCS Essegheem**, du CoCoLo et des initiatives socio-économiques des **Contrats de Quartier Durable**. Ces différentes dynamiques participatives permettent d'instaurer un climat de confiance dans nos quartiers.

Le Conseil Consultatif des locataires

Le Conseil Consultatif des Locataires (en abrégé CoCoLo) joue un rôle de relais entre les habitants et Lojega, facilitant une communication ascendante et un climat de confiance.

Elu en 2023, le CoCoLo se compose en 2024 de 5 locataires :

- **Présidente** : Mme Ouiame Janati-Idrissi
- **Secrétaire et représentante au CA** : Mme Betty Moerenhout

- **Trésorier et représentant au CA** : M. Auguste Devooght
- **Trésorière adjointe** : Mme Claudine Verheyden
- **Membre** : M. Houssain Baladi

En 2024, le CoCoLo a mené plusieurs actions pour renforcer le lien entre Lojega et ses locataires. Il a participé à divers événements communautaires, dont une journée d'activités organisée spécialement pour les mamans et leurs enfants.

Le Conseil a également instauré des permanences hebdomadaires, ainsi que des sessions spécifiques pour aider les locataires à comprendre leur décompte de charges. Deux de ses membres siègent au Conseil d'Administration de Lojega, garantissant une représentation active des locataires au sein de l'entreprise.

Les rencontres locataires

Comme chaque année, des événements conviviaux ont été organisés pour favoriser les échanges entre les locataires et les équipes de Lojega.

- **Janvier** : Quatre assemblées générales de locataires se sont tenues à Jette et Ganshoren, créant un espace d'expression autour des problématiques collectives.
- **Mai** : La fête des voisins a été célébrée sur trois sites à Jette, en partenariat avec des associations locales et avec le soutien d'« Immeuble en fête » pour l'animation.
- **Juin** : Deux fêtes de quartier ont animé Ganshoren et Jette. À Ganshoren, l'événement a été coorganisé avec le Centre Culturel La Villa, dans le cadre du Contrat de quartier durable. À Jette, Lojega a participé à la fête organisée par le PCS «L'Abordage».
- **Décembre** : La fête des enfants a de nouveau rencontré un grand succès. Offrant un moment magique et entièrement gratuit, elle a permis aux enfants de rencontrer Saint-Nicolas dans une ambiance chaleureuse.



Des espaces d'entraide et de rencontres

Lojega encourage la création d'espaces collectifs pour stimuler la participation active des locataires et soutenir les initiatives citoyennes, souvent en collaboration avec des partenaires associatifs.

À Ganshoren

- **LISA** (antenne du Service de Prévention communal – Van Overbeke 218) propose des permanences avec des partenaires comme :
 - o De Rotonde (rencontres intergénérationnelles)
 - o Groot Eiland (coaching emploi)
 - o Le Kiosque (informations pour les jeunes)
 - o Les éducateurs de rue du Service Prévention
 - o Le Contrat de Quartier Durable
- **Le local partagé** (Avenue Joseph Peereboom 6) accueille :
 - o L'école des devoirs Eurêka
 - o Du tutorat pour étudiants du supérieur
 - o La plateforme d'entraide Accolage
 - o Des cours alpha, ateliers numériques, et tables de conversation (asbl Autour de Soi)
 - o La Maison des Femmes
 - o Des permanences du CoCoLo sur rendez-vous

À Jette

• Site Esseghem :

L'asbl Abordage y est active dans le cadre du PCS Esseghem en organisant des activités pour toutes les générations : activités pour les enfants, bar à soupe, repas interculturels, soutien administratif, etc.

- Pali-Pali y a implanté un local partagé dans le cadre d'une étude de faisabilité. Il accueille :
 - o Un café intergénérationnel
 - o Un café des femmes
 - o Une bibliothèque coopérative
 - o Une salle d'étude
 - o Deux permanences animées par des travailleurs en santé communautaire
- **Florair 2** : Une salle communautaire disponible à la location le samedi, utilisée en semaine par l'école communale de langues JL Thys. Des ateliers pour femmes y sont aussi organisés par une résidente.

L'isolement des locataires

Au-delà des grands événements et espaces communautaires, Lojega reste attentive aux personnes qui, souvent en silence, souffrent d'isolement. Des actions concrètes sont menées chaque année pour maintenir le lien avec les locataires les plus vulnérables.

En 2024, l'action « **Simple comme une fleur** », organisée à l'occasion de la Journée internationale des aînés, a permis à des volontaires de la plateforme **Accolage** de rendre visite aux personnes âgées isolées.



Ce geste, simple mais porteur de sens, vise à créer ou raviver un lien social souvent fragilisé par l'âge ou la solitude.

Lors des fêtes de fin d'année, **Accolage**, en collaboration avec les **Soignants Solidaires**, a renouvelé sa tournée de visites auprès des locataires isolés. Ces rencontres, chaleureuses et humaines, apportent un réconfort bienvenu dans cette période parfois difficile pour les personnes seules.

Ces actions, portées par des habitants et partenaires engagés, illustrent la volonté de Lojega de renforcer le tissu social à l'échelle de chaque immeuble et de chaque quartier.

Les activités pour les jeunes locataires

Lojega accorde une attention particulière au bien-être et à l'épanouissement des jeunes qui vivent dans ses logements. À travers divers partenariats locaux, elle met en place des initiatives concrètes pour les soutenir, les aider à grandir dans un environnement positif et à développer leur plein potentiel.

A Jette, dans le cadre du Projet de Cohésion Sociale, Lojega collabore avec l'asbl « L'abordage » qui propose aux enfants et ados un programme d'activités varié: école des devoirs, stages durant les congés scolaires ainsi que des ateliers artistiques, culinaires, sportifs et culturels organisés chaque mercredi.

Depuis 2023, Lojega soutient également le club de mini-foot «Futsal Esseghem Jette Crew» qui a pu créer une équipe mixte jeunesse à laquelle peuvent s'inscrire gratuitement nos jeunes locataires. Grâce à cette collaboration, le club bénéficie d'une aide financière pour la location de la salle, le financement d'un coach sportif et l'achat de tenues sportives.

A Ganshoren, la MJ83, située au cœur des logements Lojega, joue un rôle essentiel dans l'accompagnement des jeunes du quartier. Très dynamique, elle propose également un large éventail d'activités : école des devoirs, ateliers artistiques et culturels, et surtout un espace de rencontre et d'échange qui favorise l'expression, l'écoute et la création de liens.

Lojega soutient pleinement ces actions qui renforcent la cohésion sociale et offrent aux jeunes un lieu d'accueil et de développement personnel.

Le Bottin des voisins : projet solidaire et créatif dans le quartier des Villas

En 2024, le quartier des Villas a accueilli un projet ambitieux intitulé « Le Bottin des voisins », initié par Lojega en partenariat avec l'asbl La Compagnie du Chapitre et subventionné par la SLRB. L'objectif était de renforcer l'autonomisation des habitants en favorisant l'entraide et la valorisation des talents locaux, tout en promouvant l'autonomie, la solidarité et la cohésion entre voisins.

Le projet s'est articulé en deux volets complémentaires :

- **Des interviews de locataires** et de travailleurs de Lojega ont permis de récolter des récits de vie, des témoignages du quotidien dans le quartier et les liens qui unissent les habitants.
- **Des ateliers de théâtre intergénérationnels** ont réuni les résidents pour co-créer une pièce inspirée de ces histoires locales.

Début décembre, une exposition de portraits et la représentation théâtrale – jouée par des professionnels aux côtés d'habitants – ont marqué la clôture du projet dans une ambiance festive et chaleureuse.



5. Le renforcement de la gestion des arriérés

La gestion des arriérés locatifs est un enjeu financier, social et humain pour Lojega. Elle implique de trouver un équilibre entre la rigueur nécessaire à une gestion saine des loyers et l'accompagnement des locataires en difficulté.

Le service contentieux de Lojega assure cette mission avec engagement, en combinant suivi administratif, concertation et réactivité face aux évolutions légales et aux réalités de terrain.

Depuis 2023, le service a adopté une approche plus rigoureuse dans la transition entre la phase amiable (précontentieuse) et la phase judiciaire (contentieuse), en tenant compte des évolutions législatives récentes. En effet, la réforme de la procédure d'expulsion a allongé les délais, nécessitant une réactivité accrue dans le traitement des dossiers.

Cette stratégie s'est avérée efficace : dans un premier temps, elle a permis de stabiliser l'arriéré locatif, avant d'inverser la tendance. Ainsi, le montant global des arriérés contentieux est passé de 436.813,44 € au 31 juillet 2023 à 273.785,59 € au 31 juillet 2024.

Cependant, l'intégration des décomptes eau/charges 2023 dans les comptes des locataires, intervenue le 16 octobre 2024, a provoqué une hausse temporaire de l'arriéré, atteignant 575.435,05 € au 31 octobre 2024. Cette situation a nécessité un suivi renforcé : le service a dû répondre à de nombreuses demandes de plans d'apurement et traiter un volume important de nouveaux dossiers, ce qui a également impacté les procédures de relance.

Grâce à un suivi rigoureux, l'impact négatif de cette opération a pu être limité : au 31 décembre 2024, l'arriéré global s'établissait à 290.397,12 €.

32

| Locataires | 31 DÉCEMBRE 2023 | | | 31 DÉCEMBRE 2024 | | |
|---------------------|------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|
| | Nbre | Montant | Total | Nbre | Montant | Total |
| Présents débiteurs | 457 | 389.145,46€ | 507.926,43€ | 691 | 437.774,89€ | 57.460,22€ |
| Sortis débiteurs | 96 | 118.780,97€ | | 102 | 119.685,33€ | |
| Présents créditeurs | 827 | -207.867,30€ | -218.200,45€ | 847 | -243.868,31€ | -267.063,10€ |
| Sortis créditeurs | 60 | -10.333,15€ | | 73 | -23.194,79€ | |
| | | | 289.725,98€ | | | 290.397,12€ |

Concernant les soldes créditeurs des locataires présents, la majorité s'explique par :

- Des montants à rembourser liés aux quotes-parts du précompte immobilier 2024 (53.048,07 €).
- Des paiements anticipés du loyer de janvier 2025.
- Des remboursements d'états des lieux de sortie en attente.

6. Le service proximité : une nouvelle dynamique pour la régie entretien

Assurer un cadre de vie propre, sain et agréable pour tous les locataires fait partie des fondements de notre mission. C'est dans cet esprit que Lojega a lancé en 2024 une réforme en profondeur de sa régie d'entretien, avec une ambition claire : professionnaliser, moderniser et renforcer la réactivité de ses équipes de terrain, tout en valorisant leur rôle essentiel.

Un audit externe pour un regard lucide

Au printemps 2024, Lojega a commandé un audit externe de sa régie d'entretien, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service. L'objectif : adapter l'organisation aux réalités des 64 immeubles gérés et mieux répondre aux attentes des locataires.

L'analyse a mis en lumière plusieurs **axes d'amélioration** :

- Une répartition des tâches parfois déséquilibrée, non proportionnelle aux superficies ou aux exigences spécifiques des sites.
- Un besoin de formation continue pour renforcer les compétences techniques.
- Une modernisation des outils et équipements utilisés au quotidien.
- Un suivi peu structuré des prestations réalisées.

Ce diagnostic, sans concessions, n'a jamais remis en question l'engagement des équipes, mais au contraire, il a mis en valeur leur implication malgré des conditions de travail parfois complexes. Il a surtout permis de poser les bases d'une réforme ambitieuse, mais pragmatique.

33

Une réforme en profondeur, articulée autour de cinq axes

Lojega a dès lors lancé une réorganisation complète de sa régie d'entretien, structurée autour de cinq priorités :

- 1. Une redistribution équitable des charges de travail**, basée sur des métrés précis, pour garantir une charge homogène et juste entre les agents.
- 2. La création d'une équipe mobile de nettoyage**, capable d'intervenir rapidement en renfort sur les sites les plus sollicités ou en cas d'urgence.
- 3. La professionnalisation des équipes**, via des formations ciblées portant sur les techniques de nettoyage, l'ergonomie, la sécurité ou encore la gestion du matériel.
- 4. La modernisation des équipements et produits**, afin d'améliorer l'efficacité tout en respectant l'environnement et la santé des travailleurs.
- 5. La digitalisation du suivi des prestations**, grâce à des outils de traçabilité permettant un meilleur contrôle et une plus grande réactivité.

La mise en œuvre de cette réforme se poursuivra en 2025, avec l'ambition d'inscrire durablement la régie d'entretien dans une logique de service de proximité professionnalisé, réactif et humain.



- La valorisation de notre patrimoine -

Le Patrimoine

Des projets de rénovation menés avec rigueur

Les Contrats de Quartier Durable :
transformer durablement nos quartiers

Les études de faisabilité

La sécurisation et la maintenance du patrimoine

L'évolution dans la gestion des énergies

La remise en état et l'entretien des logements

1. Le patrimoine

Au 31 décembre 2024, Lojega gère 2.621 logements sociaux répartis sur les communes de Jette et de Ganshoren, selon les typologies suivantes :

Flats : 376,
1 chambre : 637,
2 chambres : 1064,
3 chambres : 469,
4 chambres : 60,
5 chambres : 8,
6 chambres : 7



En parallèle, Lojega dispose également de :

902 garages,
3 surfaces commerciales,
6 locaux communautaires,
7 locaux loués à des associations,
2 espaces de stockage.

2. Des projets de rénovation menés avec rigueur

Un cadre budgétaire piloté à long terme

Les investissements réalisés en 2024 s'inscrivent dans le cadre du **Plan Stratégique de Rénovation Durable (PSRD)** validé en 2023. Ce plan est actualisé chaque année conformément à l'article 6 du nouvel arrêté de financement du secteur, afin de garantir une gestion rigoureuse des budgets à long terme. Il est régulièrement partagé avec la **SLRB**, notre autorité de tutelle.

Malgré la suppression des prêts à long terme décidée par la SLRB le 7 novembre 2023, Lojega poursuit les rénovations prévues tout en élaborant une stratégie de priorisation. Celle-ci s'articule autour de trois axes majeurs :

1. **La sécurité des bâtiments**, considérée comme la priorité absolue.
2. **Les objectifs de rénovation imposés pour 2025** par le contrat de gestion n°2 signé avec la SLRB.
3. **Les objectifs européens 2040** fixés par le COBRACE en matière de performance énergétique.

Bien que les moyens régionaux soient insuffisants pour couvrir tous ces impératifs, Lojega maintient sa stratégie et continue d'investir dans une rénovation durable et responsable.

Tableau des investissements

| SITES | NOMBRE DE LOGEMENTS | TYPES DE TRAVAUX | MONTANT TRAVAUX HORS TVA | TIMING CHANTIERS |
|--|---------------------|---|--------------------------|---|
| Esseghem 4 | 67 | Rénovation de l'enveloppe, sécurisation et mise en conformité | 3.916.441,00 € | En cours en 2024 Réception en mars 25 |
| Chaufferie du VO 245 | 540 | Désamiantage et rénovation de la chaufferie | 613.683,00 € | Réceptionné septembre 2024 |
| Site van Overbeke | 1227 | Remplacement des boilers Van Overbeke | 509.084,80 € | En cours en 2024 Réception en mars 25 |
| Florair 1 et 4 | 184 | Sécurisation et mise en conformité incendie | 1.807.100,00 € | En cours en 2024 |
| Esseghem 1 et 2 | 416 | Etude de faisabilité | 140.000,00 € | En cours en 2025 |
| PE 2-8, VO 216-218, VO 231-237, 9P 34-36 | 1127 | Etude de faisabilité | 215.000,00 € | En cours en 2025 Réception en mars 2025 |
| Cité Jardin du Heymbosch | 4 | Rénovation lourde de 4 maisons unifamiliales (Phase 2) | 948.272,40 € | Réceptionné octobre 2024 |
| Chaufferie et colonnes de chauffage Florair 2 et 3 | 181 | Rénovation de la production d'eau chaude et de la distribution principale | 966.284,85 € | En cours en 2024 |
| Vanderveken | 8 | Rénovation complète de 8 appartements | 1.813.602,93 € | Réceptionné septembre 2024 |
| Vivajette | 32 | Mise en conformité de l'ascenseur | 78.500,00 € | En cours en 2024 |
| Petites chaufferies Jette : Baeck, St Vincent de Paul, Ess 5, Serkeyn, Delathouwer- Loossens | 178 | Rénovation de la production d'eau chaude et de certains composants | 263.068,00 € | En cours en 2024 Réception en février 2025 |
| Vanderperren | 51 | Installation d'une cogénération à Vivajette | 86.602,00 € | En cours en 2024 |
| Esseghem 3 | 66 | Rénovation de l'enveloppe et conformité incendie | 4.904.947,00 € | En cours en 2024 |
| Florair 2 et 3 | 46 | Travaux de finitions réparations intérieures | 84.483,00 € | En cours en 2024 Réceptionné mars 2025 |

Les chantiers et réalisations de l'année 2024



ESSEGHEM 4

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation de l'enveloppe, sécurisation et mise en conformité

LOGEMENTS
67

MONTANT HTVA
3.916.441,00 €

TIMING CHANTIER

En cours en 2024
Réception en mars 25



CHAUFFERIE DU VO 245

TYPES DE TRAVAUX

Désamiantage et rénovation de la chaufferie

LOGEMENTS
540

MONTANT HTVA
613.683,00 €

TIMING CHANTIER

Réceptionné
septembre 2024



ESSEGHEM 1 ET 2

TYPES DE TRAVAUX

Etude de faisabilité

LOGEMENTS
146

MONTANT HTVA
140.000,00€

TIMING CHANTIER

En cours en 2024



PE 2-8, VO 216-218, VO 231-237, 9P 34-36

TYPES DE TRAVAUX

Etude de faisabilité

LOGEMENTS
1227

MONTANT HTVA
215.000,00€

TIMING CHANTIER

En cours en 2025



SITE VAN OVERBEKE

TYPES DE TRAVAUX

Remplacement des boilers Van Overbeke

LOGEMENTS
1227

MONTANT HTVA
509.084,80 €

TIMING CHANTIER

En cours en 2024
Réception en mars 25



FLORAIR 1 ET 4

TYPES DE TRAVAUX

Sécurisation et mise en conformité incendie

LOGEMENTS
184

MONTANT HTVA
1.807.100,00 €

TIMING CHANTIER

Réceptionné
septembre 2024



CITÉ JARDIN DU HEYMBOSCH

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation lourde de 4 maisons unifamiliales (Phase 2)

LOGEMENTS
4

MONTANT HTVA
948.272,40 €

TIMING CHANTIER

En cours en 2025
Réception en mars 2025



CHAUFFERIE ET COLONNES DE CHAUFFAGE FLORAIR 2 ET 3

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation de la production d'eau chaude et de la distribution principale

LOGEMENTS
184

MONTANT HTVA
966.284,85 €

TIMING CHANTIER

Réceptionné
octobre 2024

Les chantiers et réalisations de l'année 2024



VANDERVEKEN

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation complète de 8 appartements

LOGEMENTS
8

MONTANT HTVA
1.813.602,93 €

TIMING CHANTIER

En cours
en 2024



VIVAJETTE

TYPES DE TRAVAUX

Mise en conformité de l'ascenseur

LOGEMENTS
32

MONTANT HTVA
78.500,00 €

TIMING CHANTIER

Réceptionné
septembre 2024

TYPES DE TRAVAUX

Installation d'une cogénération
à Vivajette

LOGEMENTS
32

MONTANT HTVA
86.602,00 €

TIMING CHANTIER

En cours en 2024
Réception en février
2025



VANDERPERREN

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation de l'enveloppe
et conformité incendie

LOGEMENTS
51

MONTANT HTVA
4.904.947,00 €

TIMING CHANTIER

En cours
en 2024



ESSEGEM 3

RÉNOVATION DE L'ENVELOPPE,
SÉCURISATION ET MISE EN CONFORMITÉ

Mise en conformité de l'ascenseur

LOGEMENTS
66

MONTANT HTVA
5.266.469,00€

TIMING CHANTIER

En cours
en 2024



PETITES CHAUFFERIES JETTE

(BAECK, ST VINCENT DE PAUL,
ESS 5, SERKEYN, DELATHOUWER-LOOSSENS)

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation de la production d'eau chaude
et de certains composants

LOGEMENTS
178

MONTANT HTVA
509.084,80 €

TIMING CHANTIER

En cours en 2024
Réception en mars 25



FLORAIR 2 ET 3

TYPES DE TRAVAUX

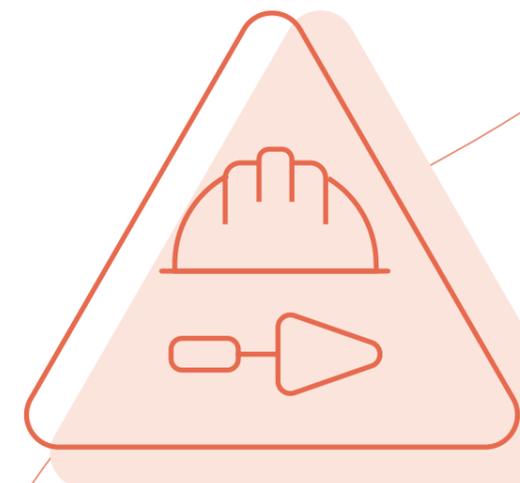
Travaux de finitions
réparations intérieures

LOGEMENTS
46

MONTANT HTVA
84.483,00€

TIMING CHANTIER

En cours en 2024
Réception
en mars 25



3. Les Contrats de Quartier Durable : transformer durablement nos quartiers

Deux sites emblématiques du patrimoine de Lojega ont la chance d'être au cœur de **Contrats de Quartier Durable (CQD)** :

- le **CQD Magritte** à Esseghem (Jette)
- le **CQD Les Villas** à Ganshoren

Ces dispositifs régionaux visent à revitaliser des quartiers en associant réaménagement de l'espace public, actions sociales, économiques, culturelles et implication citoyenne. Pour Lojega, ils représentent une opportunité précieuse d'améliorer à la fois le cadre de vie des locataires et la qualité des infrastructures.

CQD Magritte – Esseghem à Jette

À Jette, le Contrat de Quartier Magritte a pour objectif :

- de créer un espace public de qualité adapté aux besoins des habitants ;
- d'améliorer la gestion des déchets et la sécurité sur le site ;
- de désenclaver le quartier des logements sociaux en renforçant les connexions avec le voisinage ;
- d'optimiser la mobilité locale en limitant le trafic de transit.

En octobre 2024, la première phase du chantier a démarré autour de l'immeuble Esseghem 4. Elle a consisté à ouvrir le site en créant un nouvel axe reliant le Boulevard De Smet De Naeyer au site de l'Hippodrome.

Plusieurs projets socio-économiques ont également vu le jour, parmi lesquels :

- un service de job coaching porté par le CPAS,
- une antenne "Pension Quartier",
- les projets "Magritte par ses habitants" et "Les femmes dans l'espace public".

Ces projets se sont clôturés par la réalisation d'une fresque murale sur la façade de l'Esseghem 2, en collaboration avec les habitants.

CQD Les Villas – Ganshoren

À Ganshoren, le CQD Les Villas a connu une mise en œuvre concrète et active dès 2024, avec plusieurs actions phares :

- Déménagement d'un espace minéralisé autour du Van Overbeke 245, remplacé par une zone plus verte ;
- Ateliers de réparation vélo et balades en tuk-tuk, pour favoriser la mobilité douce ;
- Atelier de vannerie et création d'une agora en bois pour encourager les rencontres entre habitants ;
- Rénovation de deux locaux de Lojega, désormais mis à disposition pour des projets portés par les résidents.

En parallèle, le marché public visant à désigner les auteurs du projet (Master Plan et projets "briques") a été lancé en fin d'année 2024. Il jettera les bases du réaménagement global du quartier dans les prochaines années.

4. Les études de faisabilité

Dans une perspective de gestion proactive de son patrimoine, Lojega a lancé plusieurs **études de faisabilité** afin d'explorer les scénarios possibles de rénovation. Ces études permettent d'objectiver les choix à poser à moyen et long terme, en intégrant les contraintes techniques, financières et sociales propres à chaque site.

Étude de faisabilité Esseghem

Démarrée en juin 2023, cette étude concerne les bâtiments Esseghem 1 et 2. Elle a pour objectifs :

- de diagnostiquer en profondeur l'état des bâtiments,
- d'identifier les travaux conservatoires urgents à mener avant une rénovation lourde,
- de réfléchir à l'activation des rez-de-chaussée, en lien avec les besoins du quartier.

Depuis août, différents scénarios de rénovation sont à l'étude afin de déterminer la voie à suivre. En parallèle, Lojega a mandaté l'asbl Pali Pali pour accompagner temporairement des initiatives collectives, en soutien à la vie de quartier durant cette période de transition.

Étude de faisabilité « Villas de Ganshoren »

Cette étude, lancée en août 2024, porte sur :

- les bâtiments Peereboom 2-8 et Van Overbeke 216-222 ;
- la dynamisation de l'espace public sur l'ensemble du site ;
- une réflexion sur l'avenir des parkings souterrains, afin de déterminer leur utilité et leur potentiel de reconversion.

En octobre 2024, un atelier participatif a été organisé avec les locataires pour recueillir leurs attentes, leurs besoins et leurs idées. Une occupation temporaire est prévue en 2025 afin d'expérimenter de nouveaux usages collectifs, en lien avec les ambitions futures du site.

5. La sécurisation et la maintenance du patrimoine

En 2024, Lojega a poursuivi activement ses efforts pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement de son patrimoine immobilier. Cela passe notamment par la vérification régulière de la conformité des équipements techniques et leur maintenance rigoureuse dans plusieurs domaines essentiels : chauffage, ventilation, sanitaires (HVAC), ascenseurs, et sécurité incendie.

Maintenance des installations HVAC et sanitaires

Malgré les rénovations réalisées au niveau des chaufferies, la vétusté persistante des conduites d'eau chaude et froide dans plusieurs bâtiments génère des coûts importants. Ainsi, en 2024, Lojega a dû procéder à 464 interventions, représentant un coût total de 346 059,24 €.

Maintenance des ascenseurs

En 2024, les dépenses de maintenance des ascenseurs ont fortement augmenté, atteignant 335 902,14 € pour 595 interventions. Une part significative de ces dépenses concerne les travaux de mise en conformité des ascenseurs situés dans les immeubles Florair 2 et 3. De plus, face aux pannes récurrentes sur le site d'Esseghem, un programme de modernisation des ascenseurs a été mis en place. Par ailleurs, plusieurs ascenseurs ont subi des dégâts importants dus à des fuites d'eau, nécessitant des réparations conséquentes.

Sécurité incendie

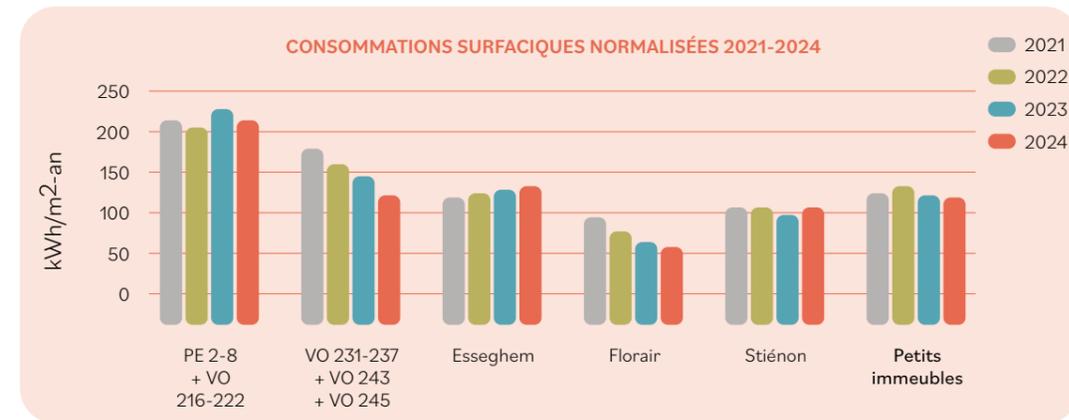
Le nombre d'interventions en matière de sécurité incendie est resté stable par rapport à l'année précédente. Au total, 177 interventions ont été réalisées pour un coût de 167.403,34 €.

6. L'évolution dans la gestion des énergies

Sur les 28 chaufferies collectives du patrimoine de Lojega, 17 sont équipées de systèmes de cogénération, permettant une production simultanée d'électricité et d'eau chaude sanitaire. La puissance cumulée de ces installations atteint près de 20 000 kW, comparable à un parc solaire de 32 hectares.

En 2024, ces chaufferies ont consommé environ 25 millions de kWh, pour un coût estimé à 1,2 million d'euros. Les émissions de CO2 correspondantes s'élèvent à environ 4 950 tonnes.

Une amélioration notable de la performance énergétique a été observée dans plusieurs immeubles (VO 231-237, VO243, VO245, Florair 2 et 3), résultat direct des travaux récents de rénovation des installations et d'isolation.



En revanche, une légère hausse de consommation a été constatée sur le site Essegghem, probablement liée à la baisse du nombre de logements vacants. Un suivi renforcé en 2025 permettra d'optimiser davantage le fonctionnement de ces chaufferies.

Pour les immeubles Peereboom 2 à 8 et VO 216 à 222, la consommation reste élevée. Un système de régulation sera installé en 2025 pour améliorer leur efficacité énergétique et réaliser des économies substantielles.

7. La remise en état et l'entretien des logements

Lojega poursuit sa politique active de rénovation et de remise en état des logements vacants, afin de réduire significativement le taux d'inoccupation. À la fin de 2024, le nombre de logements inoccupés a été ramené à 273, soit une baisse de 22 logements par rapport à l'année précédente. Parmi eux, 84 sont en cours de relocation, 78 en rénovation active, et 112 en attente de travaux.

Grâce à une stratégie renforcée, portée par l'engagement d'une collaboratrice dédiée, Lojega a largement dépassé ses objectifs en rénovant 239 logements au cours de l'année (171 réalisés par des entreprises externes pour un coût de 3.169.105,89 €, et 68 par la régie interne pour un coût de 1.069.445,57 €).

Enfin, la régie interne est également intervenue directement auprès des locataires pour les dépannages quotidiens, réalisant ainsi 2 766 interventions réparties comme ci-contre :

| Corps de métier & Nbre d'interventions | |
|--|------|
| Electricité | 762 |
| Menuiserie | 861 |
| Plombier | 1094 |
| Parachèvement | 49 |



Les Bilans

- Le bilan actif

- Le bilan passif

- Le compte de résultat

Les Bilans

En 2024, Lojega poursuit ses efforts de gestion rigoureuse et de valorisation de son patrimoine public, dans un contexte marqué par la pression sur les loyers, la précarité des ménages et des besoins de maintenance importants. L'exercice se clôture sur un résultat négatif de **-902.549 €**. Si ce déficit appelle à la vigilance, il s'inscrit dans un contexte particulier : l'année précédente avait fait l'objet d'une importante régularisation comptable liée aux amortissements, rendant toute comparaison directe peu pertinente. Le résultat 2024 reflète ainsi plus fidèlement la situation structurelle de l'institution, marquée par une pression constante sur les loyers, une hausse des charges d'exploitation et des besoins de maintenance importants. Malgré ces contraintes, les efforts de gestion et d'optimisation des ressources ont permis de **limiter les pertes** et de **stabiliser les finances**.

Une structure patrimoniale renforcée

| Cpte | TITRE | LIBELLÉ | 2023 | 2024 |
|------|---|---------|----------------|----------------|
| 2 | ACTIF IMMOBILISE | 21 à 28 | 136.178.519,44 | 140.323.799,20 |
| 21 | Immobilisations incorporelles | | 0,00 | 0,00 |
| 22 | Terrains et constructions | | 126.741.611,37 | 127.657.087,72 |
| 23 | Installations, Machines et Outillages | | 32.040,67 | 21.355,90 |
| 24 | Mobilier et matériel roulant | | 258.593,34 | 185.089,69 |
| 25 | Immobilisations détenues en location financement et droits similaires | | 180.634,95 | 197.678,39 |
| 27 | Immobilisations corporelles en cours | | 8.965.639,11 | 12.262.587,50 |
| 3 | ACTIF CIRCULANT | 29/58 | 12.355.854,42 | 13.344.216,33 |
| 30 | Matériaux | | 368.885,83 | 314.745,28 |
| 4 | CREANCES ET DETTES A UN AN AU PLUS | | 2.862.156,63 | 3.384.042,78 |
| 40 | Créances commerciales | | 1.119.258,02 | 1.365.747,69 |
| 41 | Autres créances | | 1.742.898,61 | 2.018.295,09 |
| 5 | PLACEMENTS DE TRESORERIE ET DE VALEURS DISPONIBLES | | | |
| 51 | Actions, parts et placements de trésorerie | | 1.818,95 | 1.817,23 |
| 55 | Etablissements de crédit | | 8.689.470,22 | 9.633.069,00 |
| 57 | Caisses | | 4.748,11 | 10.542,04 |
| | COMPTES DE REGULARISATION | | 428.774,68 | 297.867,32 |
| 490 | Charges à reporter (actif) | 49 | 100.173,92 | 220.999,12 |
| 491 | Produits acquis (actif) | | 328.600,76 | 76.868,20 |
| | Total Général : | | 148.534.373,86 | 153.965.882,85 |

Le total de l'actif de Lojega atteint **153,9 millions d'euros**, en hausse de 3,6 %. Cette croissance est notamment portée par les **immobilisations corporelles** (+4 M€), illustrant la continuité des investissements dans les projets de rénovation et de construction (Esseghem, Florair, Van Overbeke...).

Les **créances à court terme** augmentent également (+18 %), principalement à cause de la hausse des charges locatives facturées mais non encore perçues. Du côté de la trésorerie, les **disponibilités s'élèvent à 9,6 M€**, grâce notamment à l'indemnité d'assurance perçue pour le sinistre de Van Overbeke 216.

Des fonds propres solides malgré le déficit

| CPTE | TITRE | LIBELLÉ | 2023 | 2024 |
|------|--|---------|---------------|---------------|
| 1 | Fonds propres | 10 à 15 | 59.891.124,33 | 59.891.124,33 |
| 10 | Capitaux | | 94.973,74 | 94.973,74 |
| 13 | Réserves | | 19.690.201,4 | 19.690.201,42 |
| 14 | Résultat 2024 | | -902.548,75 | -902.548,75 |
| 15 | Subsides en capital | | 41.008.497,92 | 41.008.497,92 |
| 16 | PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES | 16 | 8.792.516,00 | 8.792.516,00 |
| 16 | Provisions pour risques et charges | | 8.792.516,00 | 8.792.516,00 |
| 17 | DETTES | 17 à 49 | 85.282.242,48 | 85.282.242,48 |
| 17 | Dettes à plus d'un an | | 75.972.986,42 | 75.972.986,42 |
| 4 | Créances et dettes à un an au plus | 42 à 48 | 7.439.103,47 | 7.439.103,47 |
| 42 | Dettes à plus d'un an échéant dans l'année | | 3.536.047,19 | 3.536.047,19 |
| 43 | Dettes financières | | 0,00 | 0,00 |
| 44 | Dettes commerciales | | 2.821.035,10 | 2.821.035,10 |
| 45 | Dettes fiscales, salariales et sociales | | 823.740,93 | 823.740,93 |
| 46 | Acomptes reçus | | 7.824,19 | 7.824,19 |
| 48 | Dettes diverses | | 250.456,06 | 250.456,06 |
| | | 49 | | |
| | COMPTES DE REGULARISATION | | 1.870.152,59 | 1.870.152,59 |
| 492 | Charges à imputer (passif) | | 482.500,92 | 482.500,92 |
| 493 | Produits à reporter (passif) | | 1.387.651,67 | 1.387.651,67 |
| 499 | Poubelle générale avec analytique | | 1.560,00 | 0,00 |
| | Total Général : | | -6.288.522,51 | -902.548,75 |

Les **fonds propres** de la société progressent de 2 M€, pour atteindre près de **60 millions d'euros**. Cette stabilité repose en grande partie sur les **subsides en capital** (41 M€) et les **réserves** constituées ces dernières années.

Par ailleurs, les **provisions pour risques et charges restent stables**, s'élevant à **8,8 millions d'euros**, dont **6,5 millions spécifiquement affectés aux réparations et à l'entretien du patrimoine**. Cette enveloppe, légèrement en retrait par rapport à l'année précédente, s'inscrit dans la continuité du **plan pluriannuel 2025-2029**, qui encadre les besoins anticipés en matière de maintenance.

Un résultat opérationnel encore déficitaire mais en nette amélioration

| CPTE | TITRE | LIBELLÉ | 2024 | 2025 |
|------|--|---------|----------------|----------------|
| 7 | VENTES ET PRESTATIONS | 70 à 74 | 21.082.390,96 | 23.378.412,92 |
| 70 | Chiffre d'affaires | | 16.174.727,84 | 17.740.031,29 |
| 72 | Production immobilisée | | 1.012.964,25 | 1.072.588,89 |
| 73 | Allocation de solidarité | | 2.602.517,88 | 2.979.835,58 |
| 74 | Autres produits exploitation | | 1.292.180,99 | 1.585.957,16 |
| 6 | COUTS DE VENTES ET PRESTATIONS | 60 à 66 | -28.175.475,97 | -24.954.211,89 |
| 60 | Matériaux, fournitures et constructions-vente en cours | | -492.632,38 | -540.771,77 |
| 61 | Services et biens divers | | -5.371.150,03 | -7.160.011,18 |
| 62 | Rémunérations, charges sociales et pensions | | -7.775.718,21 | -7.790.921,99 |
| 63 | Amortissements, réduc. de valeur et prov. risques et charges | | -12.183.972,07 | -7.009.587,29 |
| 64 | Autres charges d'exploitation | | -2.352.003,28 | -2.452.919,66 |
| | BENEFICE / PERTE D'EXPLOITATION | | -7.093.085,01 | -1.575.798,97 |
| 75 | Produits financiers | | 1.871.688,25 | 1.981.683,49 |
| 65 | Charges financières | | -1.218.439,79 | -1.282.636,92 |
| | BENEFICE / PERTE DE L'EXERCICE AVANT IMPOT | | -6.439.836,55 | -876.752,40 |
| 76 | Produits d'exploitation ou financiers non récurrents | | 72.220,06 | 10.307,61 |
| 66 | Charges d'exploitation ou financières non récurrentes | | -5.736,94 | -891,03 |
| 78 | Prélèvements sur réserves immunisées | | 84.830,92 | 87.774,89 |
| | BENEFICE / PERTE DE L'EXERCICE AVANT AFFECTATION | | -6.288.522,51 | -779.560,93 |
| 69 | Affectations et prélèvements | | 0,00 | -122.987,82 |
| | Total Général | | -6.288.522,51 | -902.548,75 |

48

49

Le chiffre d'affaires locatif brut s'élève à **20,63 M€**, mais subit encore l'impact de **2,4 M€ d'inoccupation et de 4,7 M€ de réductions sociales**. L'**allocation de solidarité** (2,98 M€) contribue à compenser ces pertes. Les **autres produits** (1,58 M€) sont en hausse et traduisent une amélioration des recettes issues de régularisations, subsides et indemnités.

En face, les **charges d'exploitation** atteignent **24,95 M€**, en nette baisse par rapport à 2023. Cette réduction s'explique notamment par des **amortissements régularisés** et une **maîtrise des charges salariales**. Toutefois, les **coûts liés aux sinistres**, aux **interventions urgentes** et à la **maintenance accrue** font grimper la facture des biens et services à 7,16 M€, en hausse de 33 %.

Le **résultat financier** (près de 700.000 €) reste positif, essentiellement grâce à l'étalement des subsides en capital.

Affectation du résultat et perspectives

Afin de couvrir la perte, le Conseil d'administration propose de **prélever 441.458 € sur la réserve pour reconstruction**. Une partie de la cotisation de solidarité (-122.988 €) est également mobilisée, et le solde négatif est reporté à l'exercice suivant.

Aucun événement post-clôture majeur n'est à signaler, mais la vigilance reste de mise. Lojega continue de faire face à plusieurs défis : un **taux de vacance structurellement élevé**, une **pression constante sur la trésorerie**, et une demande **croissante d'interventions techniques** sur un parc immobilier vieillissant.

En résumé

L'année 2024 marque un tournant vers une **stabilisation financière**, tout en soulignant la **nécessité d'une vigilance accrue** et de **choix stratégiques clairs** pour les années à venir. Le maintien de l'équilibre financier dépendra d'une gestion encore plus fine des ressources, de l'optimisation des loyers, de l'efficacité des travaux, et d'une mobilisation renforcée autour des projets de rénovation.





SIÈGE SOCIAL
6, Avenue de Rusatira 1083 Ganshoren

ANTENNE JETTOISE
282, rue Jules Lahaye 1090 Jette

Tel. 02 4206 23 94
email : info.lojega@lojega.be - info@lojega.be
www.lojega.be