

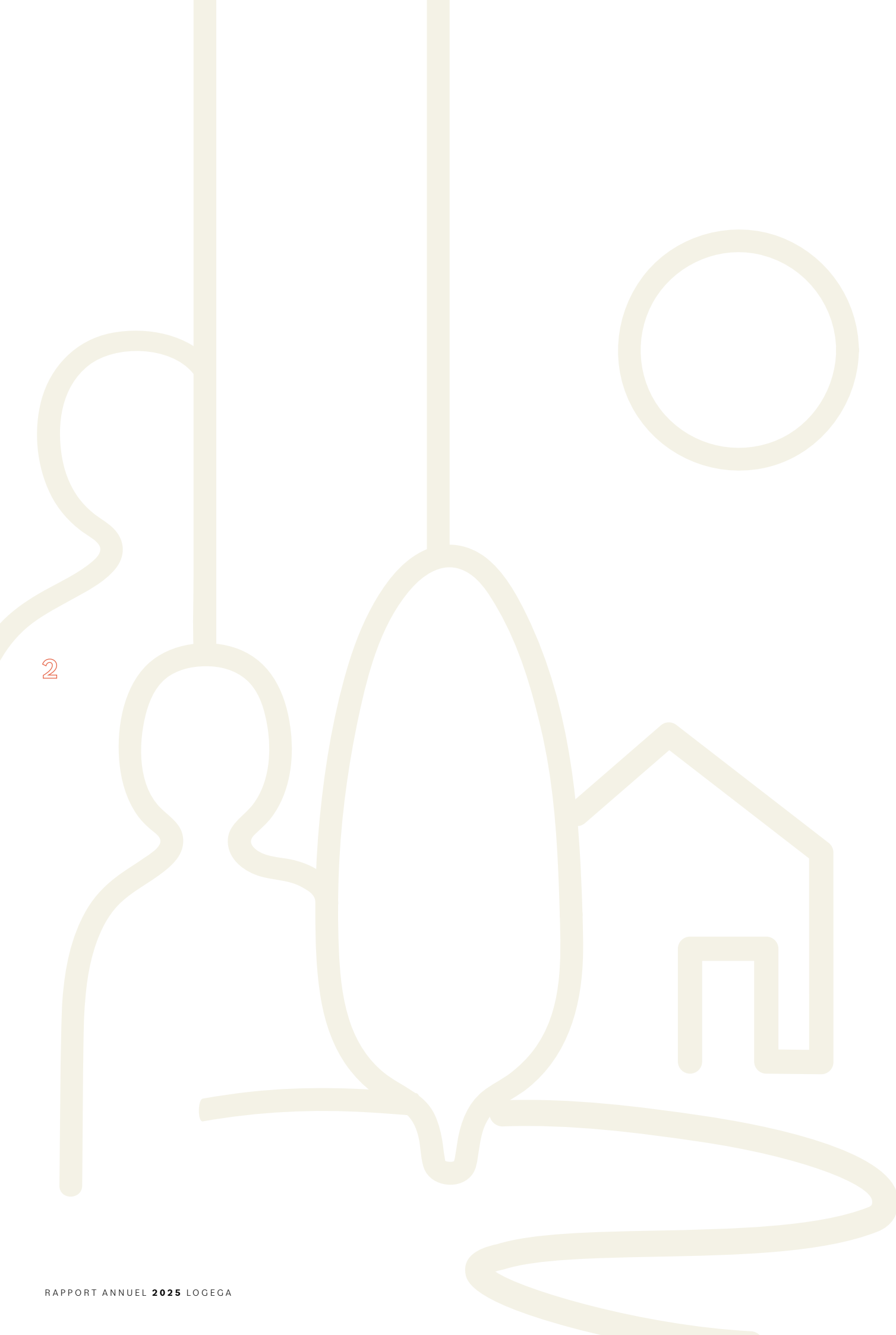


# RAPPORT ANNUEL 2025



lojega

Derrière les briques  
des vies et des histoires



## EDITO

Madame, Monsieur,  
Cher partenaire,

À travers ce rapport annuel, nous vous proposons de revenir sur **les événements marquants de l'année 2025, une période charnière pour Lojega**. Cette année a en effet été jalonnée de transformations importantes qui ont mobilisé l'ensemble de nos équipes et posé les bases des évolutions à venir de notre entreprise.

Parmi les chantiers majeurs, la réforme informatique (« Agora »), engagée avec l'ambition d'améliorer la qualité de nos services, a occupé une place centrale. Tout au long de l'année, les équipes se sont pleinement investies à travers de nombreuses réunions, formations et phases de test afin de préparer le passage au nouvel environnement informatique prévu au 1er janvier 2026. Comme toute transformation d'une telle envergure, cette évolution impliquera encore certains ajustements. Elle s'accompagnera également de défis opérationnels, que nous sommes néanmoins confiants de relever grâce à l'engagement constant et au professionnalisme de nos collaborateurs.

**En 2025, notre branche Patrimoine a également connu une évolution significative avec une réorganisation en profondeur de ses activités.** Désormais, celles-ci s'articulent autour de deux nouvelles directions : d'une part, le département Études & Projets, consacré aux études et investissements stratégiques et d'autre part, le département Entretien & Maintenance, centré sur la maintenance opérationnelle quotidienne du patrimoine. Cette nouvelle structuration permet de fluidifier la gouvernance de notre gestion immobilière tout en renforçant la communication entre les équipes, les responsables et la direction générale.

En outre, sur le terrain, les projets de rénovation ont pu se poursuivre de manière soutenue malgré un contexte budgétaire difficile. Le chantier Esseghem 4 a ainsi été finalisé, contribuant à améliorer significativement le confort des habitants. Par ailleurs, quatre maisons unifamiliales situées dans la Cité Jardin de Jette ont fait l'objet d'une transformation complète avant d'être remises en location, permettant aujourd'hui d'accueillir de nouveaux ménages dans des conditions optimales.

Enfin, cette année a été marquée par le déploiement d'un important plan de relogement, actuellement en cours sur le site des Florair, en anticipation de travaux essentiels à la sécurité incendie des bâtiments. Conscients des répercussions que ces transitions peuvent avoir sur les familles concernées, nous nous attachons à proposer des solutions adaptées à chaque situation. Dans ce cadre, l'équipe sociale joue un rôle déterminant en assurant un accompagnement de proximité et en soutenant les locataires à chaque étape du processus.

En 2026, dans le prolongement de 2025, l'accent sera mis sur la consolidation des transformations afin d'en maximiser les effets et de renforcer durablement l'efficacité interne ainsi que la qualité de service aux locataires.

Nous tenons à saluer l'engagement de l'ensemble des équipes, qu'elles soient techniques, sociales ou administratives. Leur mobilisation quotidienne contribue directement à l'amélioration du confort des locataires et constitue un facteur clé dans la réussite des projets portés par Lojega. Nous adressons également nos remerciements aux membres de notre Conseil d'Administration, à notre tutelle ainsi qu'à l'ensemble de nos partenaires pour leur confiance et leur collaboration.

C'est collectivement, grâce à cet engagement partagé, que Lojega poursuivra son développement et continuera à répondre, avec exigence et responsabilité, aux besoins de ses locataires.

**Hervé Doyen**

Président

**Marc Delvaux**

Vice-Président

**Leticia Beresi**

Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE I :

Notre entreprise

|    |                                   |      |
|----|-----------------------------------|------|
| 1. | L'identité de Lojega              | p 6  |
| 2. | La gouvernance                    | p 7  |
| 3. | Les collaborateurs                | p 9  |
| 4. | Le bien-être au travail           | p 13 |
| 5. | La communication                  | p 15 |
| 6. | Transformation digitale de Lojega | p 17 |

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 veille à la propreté et sécurité des quartiers | 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 43 |
| 5. | La sécurisation et la maintenance du patrimoine                          | p 44 |
| 6. | La remise en état et l'entretien des logements                           | p 45 |

CHAPITRE IV :

Le bilan des finances

p 47

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, nos équipes se mobilisent 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.

Dans un contexte en constante évolution — marqué par des enjeux techniques, sociaux et réglementaires croissants — nous poursuivons également la modernisation de nos outils et de nos processus afin d'améliorer la qualité de notre service et notre efficacité opérationnelle.

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.

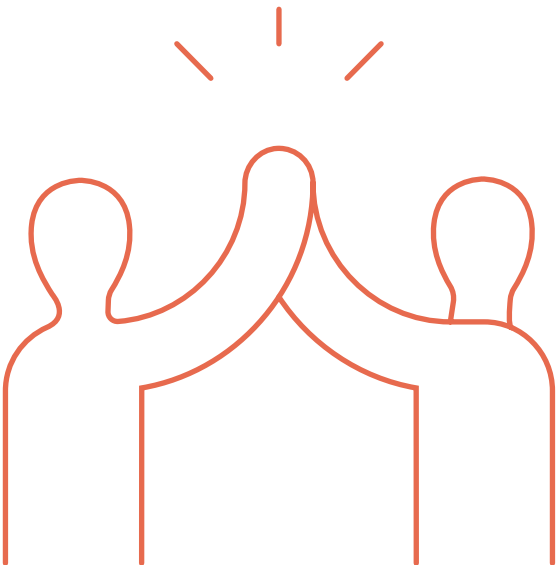
Le logement n'est pas une fin en soi : il est le point de départ vers l'émancipation.

### Nos valeurs

Six valeurs fortes nous guident chez Lojega : la solidarité, le respect, la transparence, le professionnalisme, l'épanouissement et l'engagement.

Elles reflètent notre engagement envers nos locataires, mais aussi envers nos équipes dont l'implication est essentielle à la réussite 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.



## 2. La gouvernance

### Nos organes

#### Notre Conseil d'Administration

En 2025, Lojega a accueilli son nouveau Conseil d'Administration qui s'est réuni pour la première fois le 19 février 2025. Depuis lors, il s'est réuni à **15 reprises** afin de définir, orienter et suivre les grandes priorités de l'entreprise.

Le Conseil joue un rôle central dans le pilotage stratégique de Lojega, en accompagnant notamment les enjeux liés à la gestion patrimoniale, locative, financière et aux ressources humaines, dans un contexte de transformation et de modernisation de l'organisation.

Les administrateurs apportent, par la diversité de leurs profils, une expertise précieuse et un regard complémentaire sur les défis du secteur du logement social.

#### Président

- DOYEN Hervé

#### Vice-Président

- DELVAUX Marc

#### Administrateurs

- JANSSEN Serge
- EL ASRI Hatim
- AGNAOU Akim
- VANHÉE Julien
- MARIN Gianni
- HUART Stéphane
- NGUIDJOE Marcel
- BLINERA Bujupi
- CUYPERS Geoffrey
- MUKIZA Gaël
- BUTERA Angelo
- AKIN Emir



#### Observateurs

- MEYNOT Florence
- RENGUET Didier

#### Délégué Social

- ELAJMI Reda

#### Représentants Cocolo

- MOERENHOUT Betty
- DEVOOGHT Auguste/JANATI IDRISSE Ouïame

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



## Notre CE & CPPT

Le dialogue social occupe une place essentielle au sein de Lojega. Les collaborateurs sont représentés et consultés au travers du Conseil d'Entreprise (CE) et du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT).

Ces instances se réunissent régulièrement et contribuent activement :

- à l'information et à la consultation du personnel,
- à l'amélioration des conditions de travail,
- à la prévention des risques professionnels,
- et au bon fonctionnement global de l'organisation.

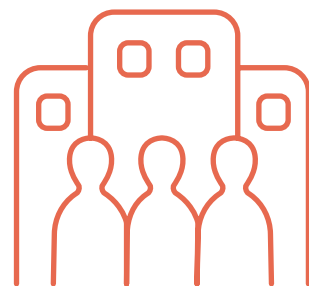
Elles constituent un espace d'échange structurant entre la direction et les représentants du personnel.

### Membres du Conseil d'Entreprise :

- BOUZAMBOU Khalid
- CHERBOUKH Rachid
- DEHENAIN Michel
- DOOMS Yves
- MICHIEL Alain
- VANDERVOORT Sandra

### Membres du CPPT :

- BOUZAMBOU Khalid
- CHERBOUKH Rachid
- DEHENAIN Michel
- DOOMS Yves
- FIGE Bruno
- LOUAGE Christophe



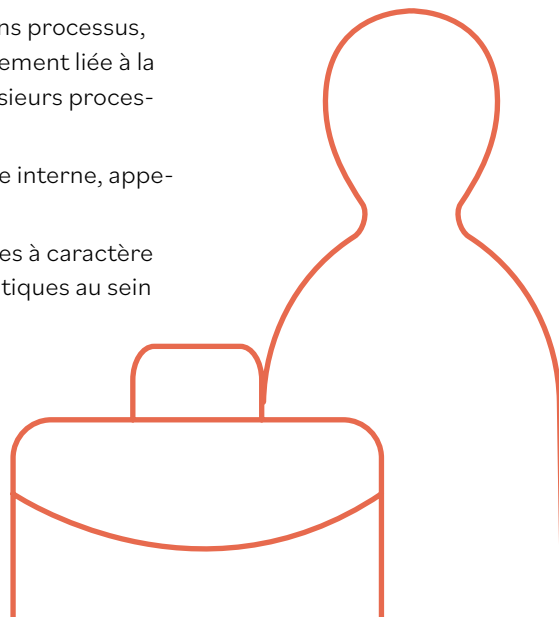
## Structuration et maîtrise des risques

En 2025, Lojega a franchi une première étape importante en matière de structuration de sa gouvernance et de la maîtrise de ses risques, avec l'engagement d'un responsable Gouvernance & Risques.

Celui-ci a initié les premières analyses de risques et contribué à l'amélioration de certains processus, en particulier au sein de la branche Patrimoine. Son intervention a également été étroitement liée à la réforme informatique, mettant en évidence la nécessité de clarifier et de formaliser plusieurs processus clés dans ce cadre.

Ces premiers travaux constituent une base essentielle pour le renforcement du contrôle interne, appelé à se développer davantage à partir de 2026.

Lojega a, par ailleurs, poursuivi en 2025 ses efforts en matière de protection des données à caractère personnel, en veillant au respect des obligations du RGPD et au maintien de bonnes pratiques au sein de l'organisation.



## 3. Les collaborateurs

En 2025, Lojega a franchi une étape importante dans le renforcement et la structuration de ses équipes, en recrutant plusieurs profils seniors et experts, ainsi qu'en renforçant ses fonctions de management.

Ces engagements s'inscrivent dans une volonté claire de professionnalisation et de montée en maturité de l'organisation, afin de mieux répondre aux enjeux actuels et futurs du secteur. Ils viennent

compléter l'intégration de nouveaux collaborateurs à différents niveaux, contribuant à soutenir l'ensemble des activités de Lojega.

Dans ce contexte, une attention particulière a été portée à l'accueil et à l'intégration de ces nouveaux profils, avec la mise en place d'une politique d'onboarding visant à structurer leur prise de fonction et à favoriser leur intégration au sein des équipes.

Nous sommes convaincus que l'expertise et l'engagement de nos collaborateurs constituent un levier essentiel pour assurer la qualité de nos missions et accompagner le développement de Lojega.



### Renforcement des équipes

Au total, **18 nouvelles personnes** nous ont rejoints cette année :

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

Nous avons également accueilli **8 étudiants** durant les vacances scolaires pour soutenir les équipes.

### Effectif et organigramme

Au 31 décembre 2025, Lojega comptait:

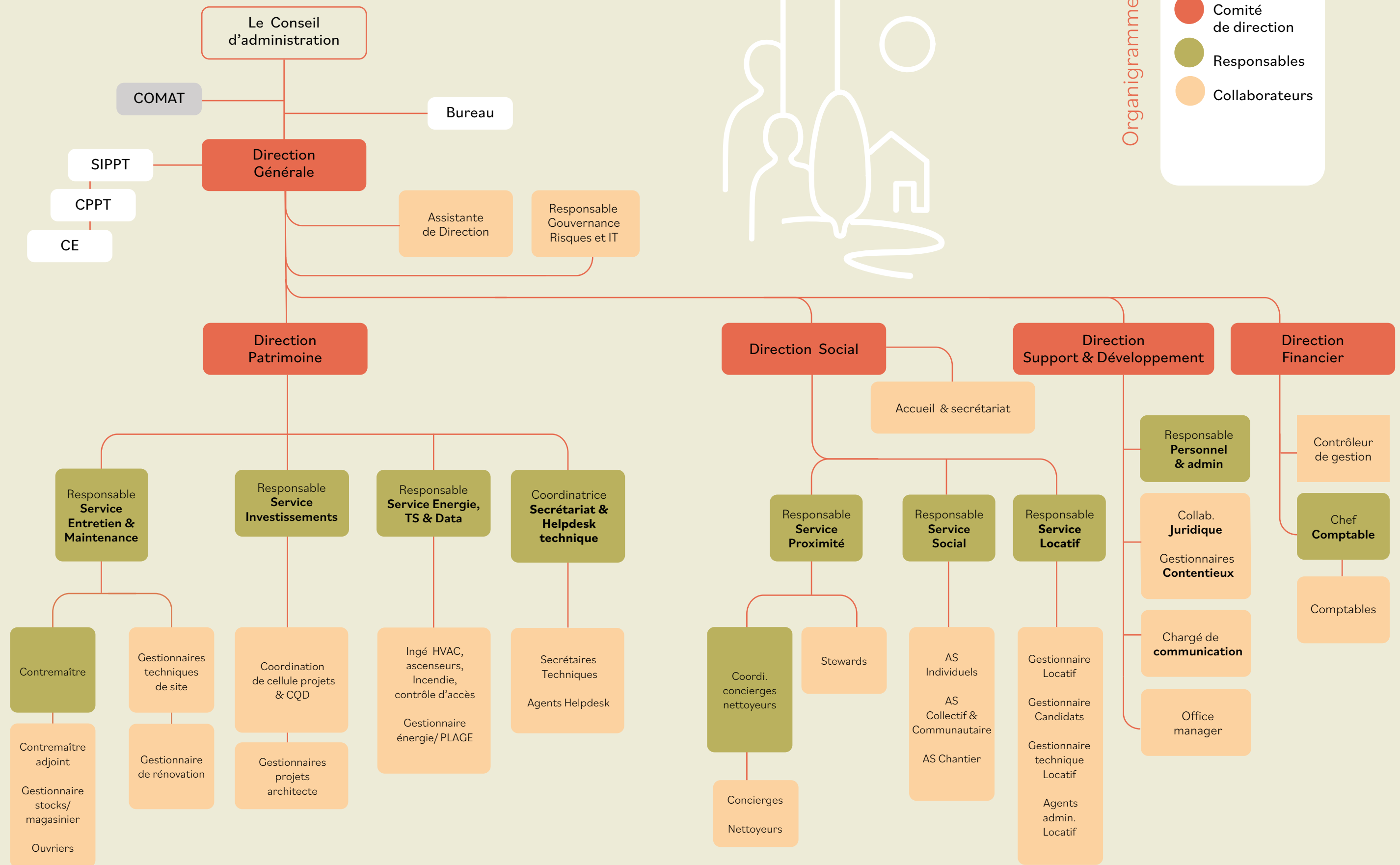
- **122 travailleurs,**
- **3 assistantes sociales détachées via le SALS.**

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

Notre équipe est composée de :

- **68 hommes et 57 femmes,**
- **68 employés et 57 ouvriers.**

La diversité des profils et métiers chez Lojega constitue une véritable richesse et reflète notre volonté de construire une entreprise inclusive, où chacun peut apporter ses compétences et développer son potentiel, et ce à tous les niveaux hiérarchiques.



## Formation et développement des compétences

Chez Lojega, se former, c'est progresser — individuellement et collectivement. La formation constitue un levier essentiel pour renforcer l'expertise, développer l'autonomie et accompagner les évolutions du secteur.

Dans un contexte marqué par l'évolution des métiers, la réforme des outils de gestion et des exigences croissantes du secteur, Lojega a structuré un plan de formation ambitieux, directement connecté aux besoins du terrain et aux priorités stratégiques de l'organisation.

Notre approche repose sur une articulation claire entre développement individuel et performance collective, en lien avec le cycle d'évolution annuel.

### Nos objectifs

À travers le plan de formation, nous visons à :

- adapter les compétences aux évolutions des fonctions et des outils, notamment dans le cadre de la réforme AGORA (notre réforme informatique),
- renforcer l'expertise métier dans l'ensemble des domaines (technique, social, juridique, administratif),
- développer les compétences transversales (communication, outils numériques, collaboration),
- accompagner les managers et les équipes dans un contexte de transformation,
- soutenir l'autonomie et la responsabilisation des collaborateurs,
- répondre aux obligations légales et garantir la sécurité au travail (formations obligatoires),
- inscrire le développement des compétences dans une dynamique continue d'amélioration.

En 2025, plus de **350 jours de formation** ont été suivis par nos collaborateurs, grâce à des partenariats solides avec :

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

Les formations ont porté sur des thématiques variées : sécurité incendie, énergie, gestion de l'agressivité, coaching, secourisme, manutention, etc.

### Politique d'évolution et fonctionnement du personnel

Depuis 2023, Lojega a mis en place un dispositif d'évolution du personnel visant à accompagner le développement professionnel des collaborateurs et à renforcer la clarté des attentes.

En 2025, ce dispositif a évolué vers un cycle annuel, aligné sur les plans d'actions de l'organisation et des services, afin de renforcer la cohérence entre les objectifs individuels et les priorités stratégiques.

Dans une logique de simplification et d'efficacité, le processus a également été allégé, avec la mise en place d'un entretien annuel unique, permettant de faire le point à la fois sur les réalisations de l'année écoulée et sur les objectifs à venir.

Au-delà de son aspect opérationnel, ce moment d'échange constitue un espace privilégié de dialogue entre le collaborateur et son responsable, favorisant le feedback, l'ajustement des priorités et l'identification des besoins de développement.

## 4. Le bien-être au travail

Au-delà de la sécurité, Lojega accorde une attention particulière à la santé et au bien-être de ses collaborateurs, dans une logique d'épanouissement au travail. Cette approche repose sur une combinaison d'actions en matière de prévention, de sécurité et de cohésion d'équipe.

### La protection et la prévention au travail

Le service interne de prévention et de protection au travail (SIPPT) a poursuivi sa mission en veillant activement à la sécurité et au bien-être du personnel.

Plusieurs actions concrètes ont été menées en 2025 :

- La mise en place d'une politique d'identification du personnel en contact avec le public via le port de vêtements de travail et de badges mentionnant la fonction et la photo du collaborateur.
- La mise en œuvre progressive des recommandations formulées par le SPF Emploi suite à sa visite en 2024, notamment la mise à jour des analyses de risques des postes de travail et l'amélioration de la maintenance des équipements. Au total, 8 remarques sur 14 ont été levées en 2025.
- La réalisation d'un inventaire des produits chimiques, permettant de remplacer ou supprimer certains produits dangereux au profit d'alternatives moins risquées et/ou plus respectueuses de l'environnement.

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.

### La Sécurité incendie

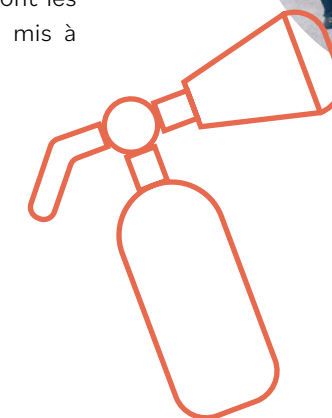
Le service de lutte contre l'incendie (SLCI) a été renforcé tant au sein des bureaux que sur le terrain avec l'intégration des collaborateurs de site. L'équipe du SLCI a suivi plusieurs formations dont :

- Une session de sensibilisation aux risques incendie.
- Une journée de recyclage pour les membres déjà formés du siège de Rusatira.
- Une formation de deux jours destinée aux concierges et stewards.

Ces actions permettent aux collaborateurs d'acquérir les bons réflexes en cas de départ de feu et de maîtriser les procédures d'évacuation, tant dans les bureaux que dans les immeubles, afin de garantir leur sécurité et celle des locataires.

Deux exercices d'évacuation ont également été organisés en conditions réelles.

Par ailleurs, les plans d'évacuation de 50 % des bâtiments, dont les immeubles hauts, ont été mis à jour et affichés.





## Les initiatives de cohésion

En complément des actions de prévention, Lojega développe des initiatives visant à renforcer la cohésion, la solidarité et l'esprit d'équipe.

Parmi celles-ci :

- L'organisation d'une journée de teambuilding, pensée au plus près des équipes, favorisant les échanges et la convivialité,
- La participation, pour la deuxième année consécutive, aux 20 km de Bruxelles, en collaboration avec Social Housing Brussels et les autres SISP bruxelloises, combinant défi sportif et engagement collectif.

Ces moments contribuent à consolider les liens entre collaborateurs et à soutenir une dynamique collective positive.



## Enquête Psycho-sociale

En 2025, Lojega a mené, en collaboration avec Cohezio, une enquête psychosociale auprès de l'ensemble du personnel, complétée par une analyse qualitative ciblée auprès de la régie ouvrière. Cette démarche visait à mieux comprendre les réalités de terrain et à identifier les leviers d'amélioration en matière de bien-être au travail.

Les résultats mettent en évidence un indice global de bien-être de 6,9/10, traduisant un niveau globalement satisfaisant et un attachement réel des collaborateurs à leur mission.

L'enquête confirme notamment plusieurs points forts structurants pour l'organisation : un fort sentiment de sens au travail, des relations de qualité avec la hiérarchie et un équilibre vie privée / vie professionnelle globalement préservé. Ces éléments constituent des bases solides sur lesquelles Lojega peut continuer à s'appuyer.

Parallèlement, certains points d'attention ont été identifiés. Ils concernent principalement la charge mentale et émotionnelle, dans un contexte de complexification des tâches et de sollicitations fréquentes, ainsi que la clarté des rôles et des responsabilités. L'enquête met également en lumière un besoin élevé de reconnaissance et d'évolution, ainsi qu'une communication interservices qui peut encore être améliorée.

Sur cette base, plusieurs actions ont été engagées afin d'agir de manière ciblée sur ces facteurs. Celles-ci portent notamment sur la clarification des rôles à travers la mise à jour des descriptions de fonction, l'amélioration de l'organisation du travail dans le cadre des projets de transformation en cours, ainsi que le renforcement de l'accompagnement des équipes et du management. Des dispositifs de soutien, tels que des supervisions d'équipe et des formations à la gestion du stress et des situations difficiles, ont également été mis en place.

Ces initiatives s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue, avec pour objectif de consolider les points forts identifiés et de garantir un environnement de travail durable, équilibré et porteur pour l'ensemble des collaborateurs.

## 5. La communication

La communication constitue un levier essentiel pour renforcer la lisibilité de l'action de Lojega, soutenir la qualité du service rendu et maintenir un lien de proximité avec les locataires, les équipes et les partenaires.

Dans un environnement en transformation, marqué par des projets importants et des attentes croissantes en matière de clarté et d'accessibilité de l'information, Lojega a poursuivi en 2025 le développement d'une communication plus structurée, plus cohérente et davantage orientée vers les besoins de ses publics.

Cette dynamique s'est traduite à la fois par l'évolution de nos outils internes, le renforcement de notre présence externe et la création de supports plus didactiques pour accompagner les locataires.

### Opus, l'information en continu pour les collaborateurs

Mis en service en 2022 et devenu le canal central de notre communication interne, Opus a fait l'objet d'une évolution en 2025 afin de mieux répondre aux attentes des collaborateurs. Dans ce cadre, plusieurs améliorations ont été apportées :

- Adaptation du design à notre charte graphique,
- Réorganisation des rubriques pour une navigation plus intuitive,
- Création d'une page dédiée aux chantiers.

Au total, plus de 180 actualités ont été publiées, contribuant à une meilleure circulation de l'information et au renforcement de la cohésion interne.

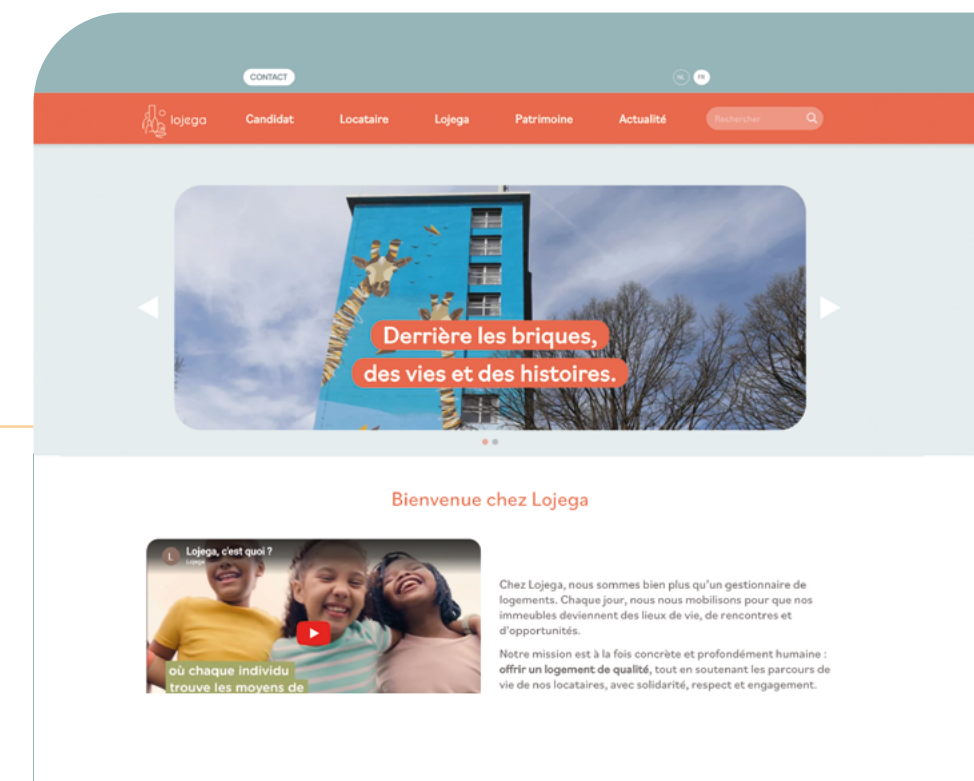
### Un nouveau site web

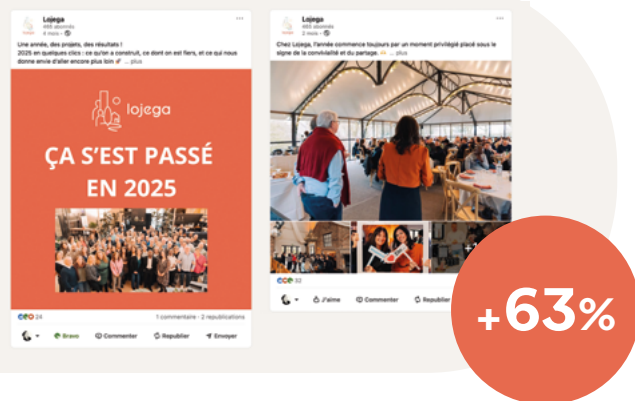
Entamé en 2024, le projet de refonte du site internet a connu une étape décisive en 2025, avec la finalisation de sa conception. Les équipes ont pu en découvrir la version aboutie en fin d'année.

Ce nouveau site vise à améliorer l'accès à l'information pour les locataires, les partenaires et le grand public.

Plus clair, plus visuel et mieux structuré, il propose :

- des informations pratiques sur les services,
- une meilleure visibilité des projets et chantiers en cours,
- un accès simplifiés aux documents et contacts utiles.





### LinkedIn, un levier de valorisation

En 2025, Lojega a renforcé sa présence sur LinkedIn, avec une activité presque doublée par rapport à l'année précédente et une croissance de **+63 % du nombre d'abonnés (soit +150 abonnés)**.

Cette présence accrue vise à valoriser les projets menés par les équipes, à renforcer la visibilité de l'organisation et à soutenir l'attractivité de Lojega auprès de nouveaux talents.

### Lojega Actu, le magazine pour nos locataires et partenaires

Afin de maintenir un lien régulier avec ses locataires et partenaires, Lojega a publié en 2025 **trois éditions de Lojega Actu**, son magazine d'information. Au fil des pages, nous y partageons :

- Des informations pratiques et utiles au quotidien,
- Des nouvelles sur nos projets et travaux en cours,
- Et des conseils pour favoriser le mieux vivre ensemble.

Ce magazine contribue à renforcer la transparence et à valoriser les actions menées sur le terrain par nos équipes et nos partenaires.



### Des supports didactiques pour les locataires

Dans une volonté d'accompagnement renforcé, Lojega a développé en 2025 de nouveaux supports pratiques, en veillant à rendre les informations plus claires et accessibles. Des brochures ont notamment été réalisées à l'issue de chantiers de rénovations, afin de présenter les nouveaux équipements et de fournir des conseils d'utilisation aux locataires.

Par ailleurs, la création d'infographies et des FAQ sur des thématiques clés (chauffage, consommation, révision du loyer, relogement Florair, etc.) a été initiée. Cette démarche se poursuivra, notamment avec une infographie dédiée au calcul des charges locataires, qui accompagnera le décompte des charges 2026.



## 6. Transformation digitale de Lojega

En 2025, Lojega a poursuivi son important chantier de modernisation de son environnement informatique. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de renforcer la fiabilité des systèmes, d'améliorer l'efficacité des processus internes et de soutenir la transformation digitale du secteur du logement social.

Le numérique constitue aujourd'hui un levier stratégique pour l'organisation. Au-delà d'un simple outil de support, il contribue à améliorer la qualité du service rendu aux locataires tout en facilitant le travail quotidien des équipes.

### Renforcement de l'infrastructure informatique

L'année 2025 a été marquée par la structuration et la sécurisation de l'environnement informatique. Dans ce cadre, Lojega a collaboré avec le prestataire Informatex afin d'assurer la continuité des systèmes et de réaliser un diagnostic complet de son infrastructure IT.

Un état des lieux technique a permis de mieux comprendre l'existant, d'identifier des axes d'amélioration et de mettre en œuvre plusieurs actions concrètes visant à renforcer la stabilité et la sécurité des systèmes.

Parmi les principales mesures réalisées figurent notamment le renforcement de la sécurité réseau, la mise en place de nouvelles solutions de protection des postes de travail, l'amélioration des sauvegardes informatiques ainsi que la mise en place d'un système structuré de gestion des demandes informatiques.

Ce système de ticketing a permis d'améliorer significativement le suivi du support informatique. En 2025, 175 tickets ont été traités, contribuant à une gestion plus efficace, structurée et traçable des incidents et des demandes des utilisateurs.

### La réforme IT : AGORA

Initiée en 2024, la réforme IT s'est poursuivie en 2025 avec la définition et la mise en place progressive d'un nouvel écosystème applicatif.

Cette transformation repose sur des solutions spécialisées et interconnectées, visant à mieux répondre aux besoins de gestion et à renforcer la qualité du service :

- **Adfinity**, un logiciel de comptabilité et de gestion financière adapté au secteur immobilier
- **Horizon**, un CRM basé sur Microsoft Dynamics 365 pour la gestion locative et la relation avec les locataires,
- **Hello Houston**, un outil de gestion technique permettant un meilleur suivi des interventions et de l'entretien du patrimoine

L'objectif est de centraliser les données, fluidifier les processus et d'offrir aux collaborateurs des outils plus performants, au service d'une gestion plus efficace et plus transparente.



### Une transformation progressive

Les travaux menés en 2025 ont permis de poser les bases techniques et organisationnelles nécessaires à cette transformation digitale.

Le déploiement progressif des différents modules a été initié en fin d'année, avec un Go Live partiel en décembre, permettant d'aborder 2026 avec un environnement informatique globalement en place.

Cette évolution s'inscrit dans une dynamique de professionnalisation de l'organisation et contribue à renforcer la performance globale de Lojega.

### Perspectives 2026

L'année 2026 constituera une étape clé dans l'appropriation et la stabilisation de ce nouvel écosystème informatique.

Comme toute transformation de cette ampleur, cette phase nécessitera des ajustements, un accompagnement soutenu des équipes et une adaptation progressive des pratiques. Elle s'accompagnera également de défis opérationnels, que Lojega abordera avec pragmatisme et engagement.



-

## 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 veille à la propreté et sécurité des quartiers



Au 31 décembre 2025, Lojega comptait 2.402 ménages avec 5.324 locataires, soit une hausse de 1,88% par rapport à 2024.

### 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. Actuellement, Lojega ne dispose pas de logements moyens ou modérés.

Au **31 décembre 2025**, concernant les logements sociaux, Lojega gère :

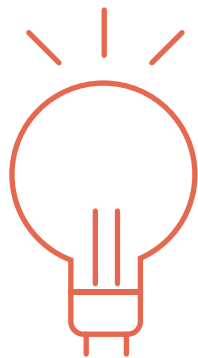
- En tant que société mère : 4.445 dossiers, soit 7,15 % du volume total régional,
- En tant que société fille : 32.948 dossiers.

Concernant les logements **modérés** :

- 128 dossiers comme société mère
- 749 dossiers comme société fille

Pour les logements **moyens** :

- 30 dossiers comme société mère
- 68 dossiers comme société fille



### 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. En 2025, Lojega a enregistré **72 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 SISP, sa candidature est radiée dans toutes les SISP. Au cours de l’année, Lojega a effectué un total de **181 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.

## 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 2025, **185 logements** ont été attribués, soit 25% de plus que l’année précédente. La répartition s’est faite comme suit :

| Type d’attribution                                                                                             | 2024 | 2025 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| En ordre utile                                                                                                 | 77   | 110  |
| Mutations                                                                                                      | 17   | 27   |
| Transferts                                                                                                     | 22   | 14   |
| Convention Art.33 (situation urgente et exceptionnelle)                                                        | 7    | 8    |
| Convention Art.35 (CPAS)                                                                                       | 9    | 10   |
| Convention Art.36 (La Porte Ouverte, Home V. Du Pré, Escale et La Maison de la Mère et de l’enfant, Diogènes ) | 7    | 8    |
| Convention Art.37 (Lhiving, Montfort, Saham, et Bru4Home)                                                      | 9    | 8    |
| TOTAL                                                                                                          | 148  | 185  |

### 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 2025, **27 mutations** ont été réalisées dont 8 dans le cadre du relogement Florair.

Au 31 décembre 2025, **306 demandes de mutation** étaient enregistrées et réparties comme suit :

|            |    |
|------------|----|
| Flat       | 1  |
| 1 chambre  | 6  |
| 2 chambres | 6  |
| 3 chambres | 6  |
| 4 chambres | 5  |
| 5 chambres | 1  |
| 6 chambres | 2  |
| TOTAL      | 27 |

| De/vers | 1ch | 2ch | 3ch | 4ch | 5ch | 6ch | TOTAL |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Studio  | 1   | 7   |     |     |     |     | 8     |
| 1ch     |     | 9   |     |     |     |     | 9     |
| 2ch     | 81  |     | 78  | 25  | 5   | 1   | 190   |
| 3ch     | 17  | 22  |     | 32  | 20  |     | 91    |
| 4ch     |     | 1   | 4   |     | 1   |     | 6     |
| 5ch     |     |     |     | 2   |     |     | 2     |
| 6ch     |     |     |     |     |     |     |       |
| TOTAL   | 99  | 39  | 82  | 59  | 26  | 1   | 306   |

Cette année, un grand plan de relogement a débuté au moins de novembre afin de libérer certains logements en raison de futurs travaux. Douze mutations et transferts ont été réalisées dans ce cadre, soit 4% des attributions.

L'inventaire des logements inadaptés

Au 31 décembre 2025 :

- **1.542 logements** étaient **adaptés** soit en augmentation de 11,3% par rapport à 2024.
  - **863 logements** étaient **inadaptés** :
    - 447 **sous-occupés**
    - 416 **sur-occupés**
- Parmi les 447 ménages en sous-occupation :

  - **212** sont protégés (personnes âgées, etc.) **soit 50,9%,**
  - **175** d'entre eux n'ont pas introduit de demande de mutation

+11,3%

1.542 logements adaptés

Le nombre de logements adaptés a légèrement augmenté, illustrant l'efficacité du travail des équipes.

|                     | SUR-OCCUPÉS |    |    |     | ADAPTÉS | SOUS-OCCUPÉS |    |    | TOTAL PATRIMOINE OCCUPÉ |
|---------------------|-------------|----|----|-----|---------|--------------|----|----|-------------------------|
| Nbre de chambres    | -4          | -3 | -2 | -1  |         | +1           | +2 | +3 |                         |
| Flats               |             |    | 7  | 6   | 336     |              |    |    | 349                     |
| 1 chambre           |             | 1  |    | 18  | 554     |              |    |    | 573                     |
| 2 chambres          | 1           | 5  | 40 | 164 | 444     | 320          |    |    | 974                     |
| 3 chambres          | 0           | 1  | 42 | 113 | 173     | 65           | 37 |    | 431                     |
| 4 chambres          |             | 2  | 4  | 11  | 25      | 13           | 6  | 1  | 62                      |
| 5 chambres          |             |    |    |     | 5       | 3            |    |    | 8                       |
| 6 chambres          |             |    |    | 1   | 4       | 1            | 1  |    | 7                       |
| Total par catégorie | 416         |    |    |     | 1541    | 447          |    |    | 2404                    |

|                                                           | SUR-OCCUPÉS |   |    |     | ADAPTÉS | SOUS-OCCUPÉS |    |   | TOTAL PATRIMOINE OCCUPÉ |
|-----------------------------------------------------------|-------------|---|----|-----|---------|--------------|----|---|-------------------------|
| En demande de mutation                                    | 1           | 5 | 52 | 121 |         | -            | -  | - | 179                     |
| Sans demande de mutation                                  |             | 4 | 41 | 192 |         | -            | -  | - | 237                     |
| Demande de mutation - ménages protégés (+70 ans)          | -           | - | -  | -   | -       | 37           |    |   | 37                      |
| Demande de mutation - ménages non-protégés (-70 ans)      | -           | - | -  | -   | -       | 72           | 19 |   | 91                      |
| Sans demande de mutation - ménages protégés (+70 ans)     | -           | - | -  | -   | -       | 156          | 18 | 1 | 175                     |
| Sans demande de mutation - ménages non-protégés (-70 ans) | -           | - | -  | -   | -       | 137          | 1  |   | 144                     |

Les demandes de transfert

Les **transferts** sont des relogements exceptionnels pour des raisons techniques ou médicales (souvent non couvertes par les critères de mutation classique).

En 2025, **14 transferts** dont 4 dans le cadre du relogement Florair ont été accordés :

|            |    |
|------------|----|
| Flat       | 2  |
| 1 chambre  | 3  |
| 2 chambres | 8  |
| 3 chambres | 1  |
| TOTAL      | 14 |

Le déclassement de logements

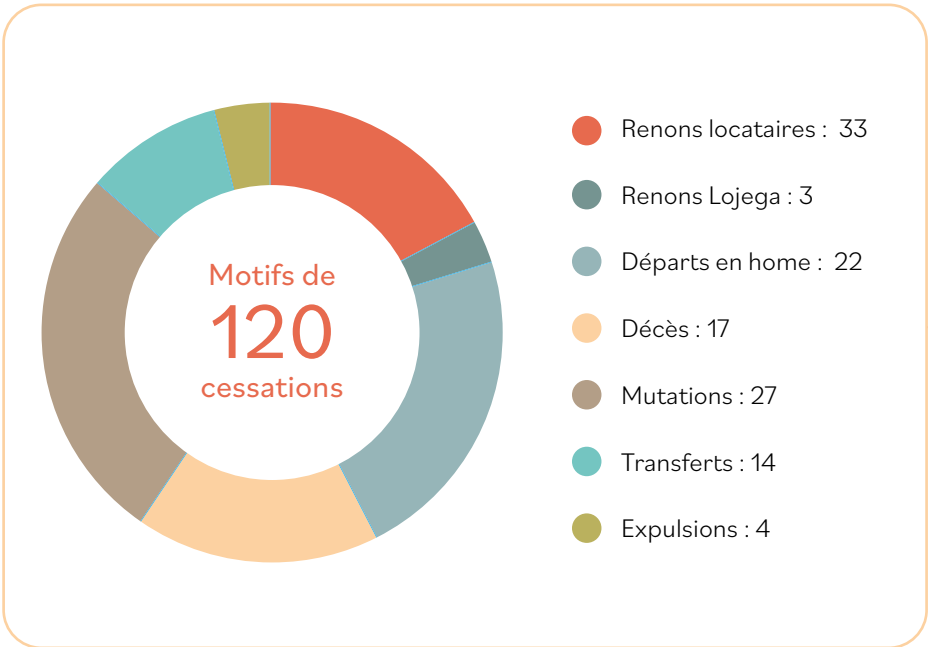
Le déclassement d'un logement social fait référence au processus par lequel un logement qui était auparavant affecté à des fins sociales perd son statut de logement social, l'objectif étant de pouvoir l'attribuer en dehors des conditions d'accès au logement social. Inversement, des logements qui n'étaient plus à destination de locataires sociaux peuvent être réaffectés.

En 2025, 1 logement a été déclassé par la SLRB à destination d'une conciergerie et 7 logements qui avaient été mis à disposition de familles ukrainiennes ont été réaffectés en tant que logements sociaux.

Les cessations de bail

En 2025, **120 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 2.402 ménages selon leur composition :

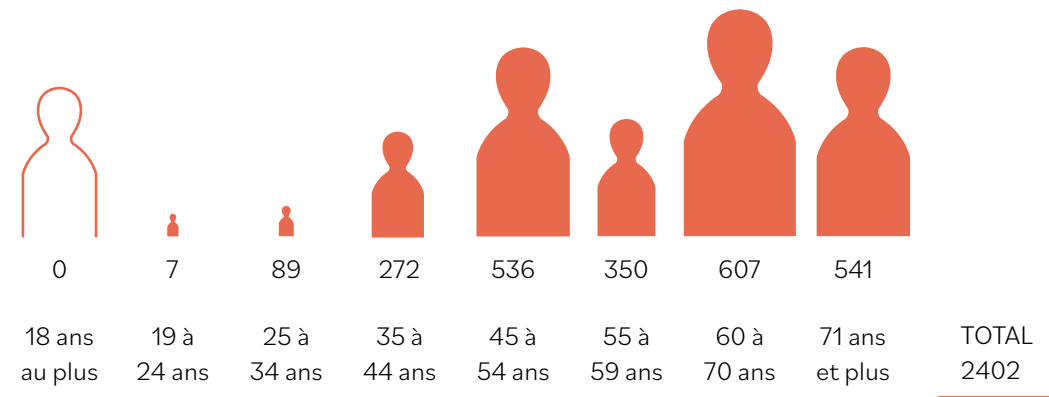
| NOMBRE DE MÉNAGES COMPOSÉS DE : |        |        |        |        |        |        |        |       |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1 pers                          | 2 pers | 3 pers | 4 pers | 5 pers | 6 pers | 7 pers | 8 pers | Total |
| 1154                            | 474    | 287    | 218    | 163    | 73     | 28     | 5      | 2402  |

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 |
| 156                                                                 | 183     | 264       | 266     | 285               | 255     | 133       | 143     |
| 5 enfants                                                           |         | 6 enfants |         | 7 enfants et plus |         | Total     |         |
| Masculin                                                            | Féminin | Masculin  | Féminin | Masculin          | Féminin | Masculin  | Féminin |
| 60                                                                  | 55      | 8         | 22      | 0                 | 0       | 906       | 924     |

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                                       | 104    | 110    | 214   |
| 6 à 11 ans                                      | 193    | 210    | 403   |
| 12 à 17 ans                                     | 342    | 308    | 650   |
| 18 à 20 ans                                     | 177    | 162    | 339   |
| 21 à 40 ans                                     | 450    | 519    | 969   |
| 41 à 60 ans                                     | 574    | 918    | 1492  |
| 61 à 70 ans                                     | 261    | 385    | 646   |
| 71 ans et plus                                  | 199    | 412    | 611   |
| Total                                           | 2300   | 3024   | 5324  |

Répartition par type de revenus :

| NOMBRE DE MÉNAGES AYANT DES REVENUS NETS IMPOSABLES |      |
|-----------------------------------------------------|------|
| Pas de revenus déclarés                             | 7    |
| < 2.500 €                                           | 1    |
| 2.500,01 € à 6.250,00 €                             | 2    |
| 6.250,01 € à 12.500,00 €                            | 43   |
| 12.500,01 € à 18.515,32 €                           | 1449 |
| 18.515,33 € à 18.750,00 €                           | 195  |
| 18.750,01 € à 25.000,00 €                           | 308  |
| 25.000,01 € à 31.250,00 €                           | 181  |
| 31.250,01 € à 37.500,00 €                           | 87   |
| 37.500,01 € à 43.750,00 €                           | 71   |
| 43.750,01 € à 50.000,00 €                           | 58   |
| > 50.000,01 €                                       | 0    |
| Total                                               | 2402 |

| ORIGINE DES REVENUS |                 |                          |
|---------------------|-----------------|--------------------------|
|                     | Chefs de ménage | Autres membres du ménage |
| Pas de revenus      | 44              | 600                      |
| Salarié             | 382             | 180                      |
| Indépendant         | 17              | 9                        |
| Pension             | 797             | 76                       |
| Chômage             | 389             | 78                       |
| Mutualité           | 462             | 59                       |
| Handicapé           | 127             | 38                       |
| RIS/CPAS            | 181             | 51                       |
| Autres              | 3               | 1                        |
| Total               | 2402            | 1092                     |

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



### 3. L'accompagnement social & locatif

Les actions ci-dessous illustrent l'engagement de Lojega à placer le locataire au cœur de ses priorités, en proposant un accompagnement humain, accessible et adapté aux réalités de chacun.

#### L'accueil des locataires par les services

Face à une fréquentation en constante augmentation, Lojega a mis en place, début 2025, un système de gestion de file d'attente afin d'améliorer l'organisation de l'accueil.

Ce dispositif a permis de fluidifier les temps d'attente et d'orienter plus efficacement les visiteurs vers les services concernés, contribuant ainsi à une prise en charge plus structurée et de meilleure qualité.

En 2025, Lojega a accueilli **6.675** visiteurs lors des permanences organisées sur deux demi-journées d'ouverture au public et deux demi-journées supplémentaires dédiées à l'ouverture de l'accueil.

- **4.589** dans nos bureaux de Ganshoren,
- **2.086** à l'antenne de Jette.

L'antenne de Jette a par ailleurs été rouverte au début de l'année 2025 sur un autre site jettois. Elle avait été fermée en 2024 en raison de travaux réalisés dans l'immeuble où elle avait lieu initialement. Cette réouverture permet de maintenir un accueil de proximité pour les habitants de Jette.

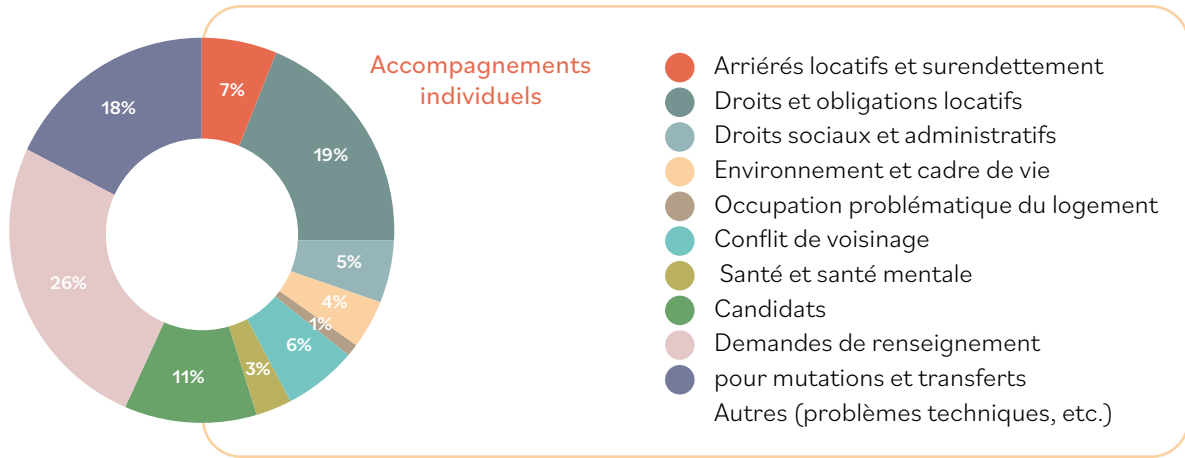
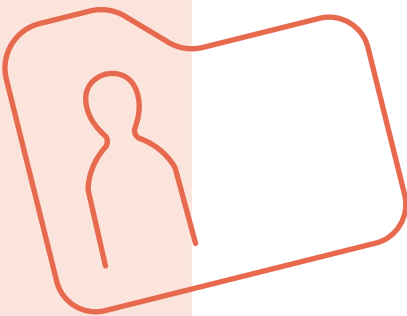
#### L'accompagnement individuel

L'accompagnement individuel 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 intervient également dans une logique de prévention, notamment en matière de risque d'expulsion.

Cet accompagnement vise à offrir un suivi personnalisé aux locataires confrontés à des difficultés variées. Ce soutien se fait dans un cadre respectueux, garantissant l'écoute, la confidentialité et la recherche de solutions adaptées à chaque situation.

En 2025, les assistantes sociales ont géré **3.202** dossiers, répartis selon différentes thématiques :

- Arriérés locatifs et surendettement : 209
- **Droits et obligations locatifs : 618**
- Droits sociaux et administratifs : 162
- Environnement et cadre de vie : 130
- Occupation problématique du logement : 34
- Conflit de voisinage : 198
- Santé et santé mentale : 94
- Candidats : 363
- **Demandes de renseignements pour mutations et transferts : 818**
- **Autres (problèmes techniques, etc.) : 576**



#### Le plan de relogement Florair

En 2025, Lojega a engagé, avec le service social et le soutien du service locatif, un plan de relogement d'envergure pour les habitants du site Florair à Jette.

Dans le cadre de travaux importants liés à la sécurité du bâtiment, notamment la création d'une seconde voie d'évacuation, les locataires des quatre derniers étages devront être relogés d'ici 2028-2029, soit 110 ménages concernés.

#### Un accompagnement individualisé

Chaque locataire a été rencontré individuellement afin d'identifier les besoins spécifiques de son ménage. Par la suite, nous procédons à l'identification de logements disponibles en adéquation avec ses besoins, afin de proposer des solutions de relogement adaptées à chaque situation.

#### Une présence à chaque étape

Afin de soutenir les locataires dans cette transition, plusieurs actions ont été mises en place :

- organisation, en collaboration avec le CPAS de Jette, d'une séance d'information sur les aides disponibles,
- mise en place d'un accompagnement psychologique pour les locataires exprimant des inquiétudes face au changement,
- organisation d'assemblées de locataires par bâtiment afin d'expliquer les travaux et les implications en termes de relogement.

L'objectif est d'accompagner au mieux les habitants concernés, en apportant des réponses concrètes à leurs préoccupations et en les soutenant à chaque étape du processus.

#### Une écoute renforcée des locataires

Dans la continuité de l'enquête de satisfaction menée en septembre 2024, Lojega a lancé en 2025 une étude qualitative visant à approfondir la compréhension des besoins et attentes des locataires.

Sept groupes de discussion ont été organisés dans différents quartiers, réunissant une cinquantaine de locataires aux profils variés. Ces échanges, animés par un facilitateur indépendant, ont permis d'identifier plusieurs pistes d'amélioration concrètes.

Parmi les attentes exprimées :

- des séances d'information plus accessibles sur des sujets pratiques (charges, loyers, droits et obligations),
- des initiatives favorisant le lien entre voisins,
- une meilleure visibilité des équipes de terrain.

Ces éléments ont été analysés et intégrés dans les réflexions et plans d'action de Lojega.

## 4. La vie de quartier

Lojega veille à entretenir un lien de proximité avec ses locataires, convaincue que leur bien-être passe aussi par une vie de quartier dynamique et conviviale.

### Le travail collectif et communautaire

Au-delà de l'accompagnement individuel, Lojega soutient les dynamiques collectives entre locataires, grâce notamment à une assistante sociale dédiée à ces initiatives.

Le travail collectif vise à :

- renforcer la cohésion sociale,
- encourager la participation des habitants,
- répondre à certaines problématiques (isolement, précarité, propreté, sentiment d'insécurité),
- développer les partenariats locaux.

Dans ce cadre, Lojega s'inscrit activement dans plusieurs dispositifs et projets locaux (PCS Essegheem, CoCoLo, Contrats de Quartier Durable), contribuant à instaurer un climat de confiance dans les quartiers.



### Le Conseil Consultatif des locataires (CoCoLo)

Le Conseil Consultatif des Locataires (en abrégé CoCoLo) en place depuis 2023 joue un rôle de relais entre les habitants et Lojega créant un climat de confiance.

En 2025, sa composition a évolué et il est désormais composé de deux membres qui poursuivent leur implication notamment à travers des initiatives de terrain, comme l'organisation de permanences sur le loyer et les charges et celle du soutien scolaire en collaboration avec des partenaires locaux.

### 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 communal de Prévention – Van Overbeke 218) propose des permanences avec des partenaires comme :**

- o De Rotonde (rencontres seniors)
- o Groot Eiland (coaching emploi)
- o Les éducateurs de rue du Service Prévention
- o Le Contrat de Quartier Durable
- o Brusano – Ergo 2.0 (ergothérapeute de quartier)
- o SSM Primavera (assistant social santé mentale)

- **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
- o La Maison des Femmes
- o De Rotonde (ateliers seniors "Vieillir dans son quartier")
- o Les projets socio-économiques du CQD

## À Jette

- **Site Essegheem :**

- o L'asbl Abordage y est active dans le cadre du PCS Essegheem en organisant des activités pour toutes les générations.
- o Pali-Pali y a implanté un local partagé dans le cadre d'une étude de faisabilité qui accueille un café intergénérationnel tenu par un locataire

- **Florair 2 : Une salle communautaire disponible à la location le samedi.**

**Elle est utilisée en semaine par :**

- o l'école communale de langues JL Thys
- o des ateliers pour femmes organisés par une résidente
- o le soutien scolaire du CoCoLo avec le soutien de l'Abordage

### Moment de rencontre et de convivialité

En 2025, plusieurs événements ont été organisés afin de favoriser les échanges entre locataires et équipes :

- assemblées de locataires à Jette et Ganshoren,
- fêtes des voisins et fêtes de quartier en partenariat avec les acteurs locaux,
- séances d'information thématiques (notamment sur le chauffage),
- fêtes de fin d'année pour les enfants, avec animations et présence de Saint-Nicolas.





**Mars & Avril**  
4 Assemblées locataires



**Avril**  
Fête des voisins à Jette



**Juin**  
Fête de quartier Ganhoren



**Septembre**  
Fête de Quartier Essegheem organisée par L'abordage



**Octobre**  
2 sessions info sur la thématique du chauffage



**Décembre**  
Fête des enfants

## Lutter contre l'isolement

Lojega reste particulièrement attentive aux locataires en situation d'isolement.

En 2025, des actions spécifiques ont été menées, notamment à l'occasion de la Journée internationale des aînés et durant les fêtes de fin d'année, en collaboration avec des partenaires locaux. Ces initiatives visent à maintenir le lien social et à apporter un soutien aux personnes les plus vulnérables.



### Simple comme une fleur

Action organisée lors de la journée internationale des aînés pour raviver le lien social parfois fragilisé avec l'âge.

### Tournée de fin d'année

Des visites aux locataires isolés sont organisées pour leur apporter du réconfort en cette période parfois difficile pour les personnes seules.



## Des actions en faveur de la jeunesse

Lojega soutient plusieurs initiatives locales en faveur des jeunes locataires, en partenariat avec des associations de terrain, qui visent à renforcer la cohésion sociale et offrent aux jeunes un lieu d'accueil et de développement personnel.

Ces associations proposent un accompagnement varié : soutien scolaire, activités culturelles, sportives et éducatives, ainsi que des espaces de rencontre favorisant l'expression et le développement personnel.



### PCS Essegheem

Dans le cadre du projet de cohésion sociale, l'asbl L'Abordage organise des activités variées : école des devoirs, stages, ateliers artistiques, culinaires et sportifs.



### Athletic Club Jette (ancien Futsal Jette Crew)

Nos locataires peuvent s'inscrire gratuitement dans leur équipe de foot mixte.



### MJ83 (Maison de Jeunes de Ganshoren)

Située au cœur de nos logements à Ganshoren, elle joue un rôle essentiel auprès des jeunes du quartier grâce à un programme varié d'activités : école des devoirs, ateliers, espaces de rencontre, etc.



## Les Midis des associations

En 2025, Lojega a lancé, en partenariat avec le CPAS de Ganshoren et le Foodtruck Solidaire, le projet « Midi des Associations ».

Ce rendez-vous hebdomadaire a permis de découvrir les initiatives locales autour d'un moment convivial, tout en favorisant l'accès à une alimentation de qualité à prix accessible (entrée, plats et desserts).

Concrètement, le Foodtruck Solidaire était présent chaque mercredi midi (hors congé scolaire)

au pied de l'immeuble Peereboom 6, tout proche du local communautaire qui a accueilli plus de 30 éditions des « Midis des Associations ». Au total, dix-huit associations se sont relayées chaque mercredi matin pour proposer des animations, des activités ou simplement un moment d'échange avec les habitants.





## 5. Le renforcement de la gestion des arriérés

La gestion des arriérés locatifs constitue un enjeu à la fois financier, social et humain pour Lojega. Elle implique de concilier une gestion rigoureuse des loyers avec un accompagnement adapté des locataires en difficulté.

Le service contentieux assure cette mission en combinant suivi administratif, concertation et adaptation aux évolutions du cadre légal et des réalités de terrain.

Malgré les résultats positifs observés en 2024, l'année 2025 a été fortement impactée par les décomptes de charges 2024, en particulier liés à la nouvelle méthode de répartition consécutive à l'installation de calorimètres individuels à Ganshoren. Cette évolution, permettant une facturation basée sur les consommations réelles, a entraîné une augmentation significative des montants pour certains ménages.

La notification des décomptes a généré un volume important de demandes de plans d'apurement, mobilisant fortement les équipes et ralentissant certaines procédures de recouvrement. Par ailleurs, une partie des locataires a différé toute régularisation dans l'attente de décomptes rectificatifs annoncés.

**Dans ce contexte, le montant global des arriérés a connu une augmentation significative par rapport à 2024. Au 30 novembre 2025, celui-ci s'élevait à 584.964,82 €, contre 290.397,12 € au 31 décembre 2024.**

Après prise en compte des mises en non-valeur de fin d'année (53.609,97 €), le solde global des arriérés s'établit à **531.354,85 €**.

Enfin, il convient de noter que les données arrêtées au 30 novembre 2025 ne reflètent pas l'ensemble de l'activité de fin d'année, notamment en raison de la transition en cours vers le nouveau système informatique.

| 31 DÉCEMBRE 2024    |      |              |              | 30 NOVEMBRE 2025 |              |              |
|---------------------|------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|
| Locataires          | Nbre | Montant      | Total        | Nbre             | Montant      | Total        |
| Présents débiteurs  | 691  | 437.774,89€  | 557.460,22€  | 762              | 632.273,12€  | 825.535,60€  |
| Sortis débiteurs    | 102  | 119.685,33€  |              | 133              | 193.262,48€  |              |
| Présents créditeurs | 847  | -243.868,31€ | -267.063,10€ | 810              | -210.667,89€ | -240.570,78€ |
| Sortis créditeurs   | 73   | -23.194,79€  |              | 93               | -29.902,89€  |              |
|                     |      |              | 290.397,12€  |                  |              | 584.964,82€  |

## 6. Le service proximité veille à la propreté et la sécurité des quartiers

Garantir un cadre de vie propre, sain et sécurisé pour les locataires constitue une mission essentielle de Lojega. Le service Proximité y contribue au quotidien à travers des actions de contrôle, de prévention et d'intervention sur le terrain.

### La gestion des encombrants

En avril 2025, la gestion des encombrants a été externalisée, dans une double logique d'optimisation des coûts et d'amélioration des conditions de travail des équipes.

Cette évolution a permis de recentrer les agents sur leurs missions principales de suivi et de contrôle du cadre de vie. Les équipes continuent d'assurer une présence régulière sur le terrain afin d'identifier rapidement les dépôts et d'en assurer la prise en charge par un prestataire externe.

Ce fonctionnement favorise des interventions plus rapides et contribue à prévenir les situations de dégradation ou d'insalubrité. Par ailleurs, une attention particulière est portée à l'identification des dépôts sauvages, permettant, le cas échéant, une refacturation des frais et une responsabilisation des usagers.



### Une organisation renforcée des équipes de nettoyage

Début 2025, le service Proximité a mis en place une équipe mobile de nettoyage composée de six agents.

Organisée selon un système de rotation, cette équipe combine des interventions planifiées et des missions ponctuelles en fonction des besoins identifiés sur le terrain.

Ce mode de fonctionnement permet de renforcer la réactivité et la flexibilité des interventions, tout en limitant le recours à des prestataires externes et en maîtrisant les coûts.







## 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



À travers la gestion et la valorisation de son patrimoine, Lojega poursuit un objectif central : offrir des logements de qualité, sûrs et adaptés aux besoins de ses locataires, tout en inscrivant ses actions dans une logique de durabilité et de responsabilité.

L'année 2025 s'inscrit dans un contexte exigeant, marqué par des contraintes budgétaires, des évolutions réglementaires et des enjeux importants en matière de performance énergétique et de sécurité. Dans ce cadre, Lojega a poursuivi ses investissements de manière ciblée, en priorisant les interventions essentielles et en consolidant sa stratégie à long terme.

Les actions menées témoignent d'une volonté de concilier rigueur de gestion, amélioration du cadre de vie et anticipation des défis à venir.

Vanderperren



## 1. Le patrimoine

Au 31 décembre 2025, 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 : 1063  
3 chambres : 466  
4 chambres : 64  
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,  
19 conciergeries.

## 2. Des projets de rénovation menés avec rigueur

### Un cadre budgétaire piloté à long terme

Le Plan Stratégique de Rénovation Durable (PSRD) est actualisé chaque année conformément à l'article 6 du nouvel arrêté de financement du secteur, afin de garantir une gestion rigoureuse des investissements à long terme. Il est régulièrement partagé, analysé et challengé avec les équipes internes et la **SLRB**, autorité de tutelle.

Depuis la suppression des prêts à long terme en novembre 2023, Lojega poursuit les rénovations prévues tout en affinant sa stratégie de priorisation, articulée autour de trois axes :

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

Dans un contexte institutionnel incertain, Lojega maintient sa stratégie et poursuit ses investissements de manière responsable, en fonction des financements disponibles.



## Focus sur les chantiers emblématiques de 2025

Deux chantiers majeurs ont été finalisés en 2025 à Jette : Essegheem 4 et plusieurs petites maisons de la Cité Jardin.

### Essegheem 4

La rénovation lourde de cet immeuble de 67 logements datant de 1981 a permis d'apporter des améliorations significatives :

- Amélioration du confort thermique et de la qualité de l'air grâce à l'isolation de la toiture et des façades, des nouveaux châssis et vitrages performants et l'installation d'une ventilation mécanique.
- Renforcement de la sécurité grâce à la mise en conformité de toutes les installations électriques, au remplacement des hydrants, aux nouvelles portes coupe-feu et au respect strict du compartimentage.
- Amélioration de la qualité de vie avec des balcons 3,5 fois plus grands qu'à l'origine et la création de locaux pratiques (vélos, poussettes).
- Nouvelle identité architecturale grâce à une façade isolée en laine de roche, recouverte d'un parement métallique blanc, donnant un aspect moderne et lumineux.

Le cout total du projet s'élève à **6,3M €** TTC avec un financement BELIRIS à hauteur de 4,3M€.

### Maisons de la Cité Jardin

Quatre maisons unifamiliales de la Cité Jardin Heymbosch, datant des années 1920, ont bénéficié d'une rénovation complète, intégrant :

- agrandissement des espaces de vie,
- amélioration de l'isolation et de la ventilation,
- modernisation des équipements techniques,
- amélioration de la luminosité.

Le cout total du projet s'élève à **1.280.168€** TTC





Les projets en cours et les réalisations



ESSEGHEM 4

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation complète de l'immeuble

LOGEMENTS  
67

MONTANT HTVA  
5.411.218 €

TIMING CHANTIER  
Réceptionné  
en 2025



ETUDE DE FAISABILITÉ  
ESSEGHEM 1 ET 2

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation de l'enveloppe ESS 1 et 2, et  
requalification de tous les rez du site Essegheem

LOGEMENTS  
646

MONTANT HTVA  
120.000 €

TIMING CHANTIER  
En cours  
en 2025



GRANDES TOURS VAN OVERBEKE  
ET NEUF PROVINCES

TYPES DE TRAVAUX

Remplacement de certains boilers

LOGEMENTS  
1227

MONTANT HTVA  
509.085 €

TIMING CHANTIER  
Réceptionné  
en 2025



9 PROVINCES 34-36  
VAN OVERBEKE 243, 245, 247

TYPES DE TRAVAUX

Modernisation ou  
remplacement des ascenseurs

LOGEMENTS  
540

MONTANT HTVA  
552.325 €

TIMING CHANTIER  
En cours en 2025



9 PROVINCES 34  
VO 231-237 / 243, 245, 247

TYPES DE TRAVAUX

Mise en sécurité  
des étages techniques

LOGEMENTS  
529

MONTANT HTVA  
91.594 €

TIMING CHANTIER  
Réceptionné  
en 2025



FLORAIR 1 ET 4

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation des techniques spéciales  
et de sécurité incendie

LOGEMENTS  
184

MONTANT HTVA  
1.807.100 €

TIMING CHANTIER  
Réceptionné  
en 2025



ETUDE DE FAISABILITÉ  
GANSHOREN

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation des VO 216-222, et requalification  
de tous les rez du site Ganshoren

LOGEMENTS  
1227

MONTANT HTVA  
215.000 €

TIMING CHANTIER  
En cours  
en 2025



FLORAIR 2 ET 3

TYPES DE TRAVAUX

Travaux de finitions intérieures

LOGEMENTS  
46

MONTANT HTVA  
84.483 €

TIMING CHANTIER  
Réceptionné  
en 2025



Les projets en cours et les réalisations



VANDERVEKEN

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation complète de l'immeuble

LOGEMENTS  
8

MONTANT HTVA  
1.813.602,93 €

TIMING CHANTIER  
En cours en 2025



CITÉ JARDIN DU HEYMBOSCH

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation complète de 4 maisons

LOGEMENTS  
4

MONTANT HTVA  
948.272 €

TIMING CHANTIER  
Réceptionné  
en 2025



VANDERPERREN

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation de l'enveloppe  
et conformité incendie

LOGEMENTS  
51

MONTANT HTVA  
4.904.947 €

TIMING CHANTIER  
En cours en 2025



ESSEGHEM 3

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation de l'enveloppe  
et conformité incendie

LOGEMENTS  
66

MONTANT HTVA  
5.266.469 €

TIMING CHANTIER  
En cours  
en 2025



CHAUFFERIES JETTE

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation de la production  
d'eau chaude

LOGEMENTS  
154

MONTANT HTVA  
263.068 €

TIMING CHANTIER  
En cours en 2025



CITÉ JARDIN DU HEYMBOSCH

TYPES DE TRAVAUX

Rénovation des menuiseries extérieures  
et toitures

LOGEMENTS  
4

MONTANT HTVA  
189.432 €

TIMING CHANTIER  
Réceptionné  
en 2025



ESSEGHEM

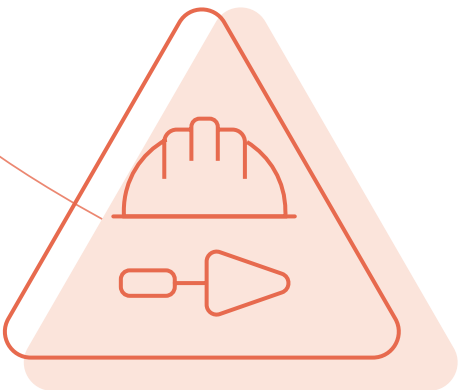
TYPES DE TRAVAUX

Placement des poubelles de tri enterrées  
Système d'accès via badge

LOGEMENTS  
646

MONTANT HTVA  
566.037 €

TIMING CHANTIER  
En cours en 2025





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

En 2025, les projets **Contrats de Quartier Durable (CQD)** se sont poursuivis sur les deux sites emblématiques de Lojega avec :

- 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.

#### CQD Les Villas – Ganshoren

À Ganshoren, les actions se sont poursuivies avec :

- des aménagements participatifs (table, prairie, fresque, compost),
- des activités favorisant le lien social (cinéma plein air, ateliers vélo, brocantes),
- le lancement de projets structurants, dont la rénovation d'un local communautaire.

Le marché public relatif au Master Plan des espaces ouverts a été attribué. L'année suivante sera consacrée à son élaboration.



L'année 2025 a été principalement consacrée à la phase chantier, avec notamment :

- La réalisation de l'axe rouge,
- L'implémentation de la grande halle,
- La création de la bute paysagère,
- L'installation des espaces fitness, terrains de pétanque, bancs et poubelles publiques,
- Le réaménagement des places de parking sur site et des entrées Esseghem 1 et 2.



### 4. Les études de faisabilité

Lojega poursuit une gestion proactive de son patrimoine à travers plusieurs études de faisabilité

#### Étude de faisabilité Esseghem

Cette étude concerne les bâtiments Esseghem 1 et 2 et 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.

En 2025, l'étude de faisabilité a franchi une étape clé avec l'exploration de trois scénarios qui permettront d'atteindre les objectifs définis. Ces pistes, allant d'une approche minimale à des modèles plus collaboratifs et intégrés, ont permis d'identifier un scénario préférentiel.

Le scénario dit « 1+ » a été retenu par le Conseil d'Administration comme base de travail en raison de son équilibre entre faisabilité technique, amélioration des usages et cohérence avec les ambitions urbaines du quartier. Il constitue toutefois une référence évolutive, appelée à être approfondie afin d'en valider les dimensions techniques, réglementaires, spatiales et financières.

Les travaux se poursuivent et sont actuellement en cours de finalisation.

Étude de faisabilité « Villas de Ganshoren »

Cette étude, 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 2025, le projet est entré dans sa phase 2, consacrée à la recherche par le projet, avec l’organisation de plusieurs workshops réunissant les partenaires clés. Un comité de pilotage en mai a permis de valider un scénario préférentiel.

Son développement s’est poursuivi au second semestre à travers de nouveaux ateliers et échanges avec les instances concernées, afin de confirmer les principales hypothèses. L’année s’est clôturée par une dernière présentation et la finalisation des livrables.

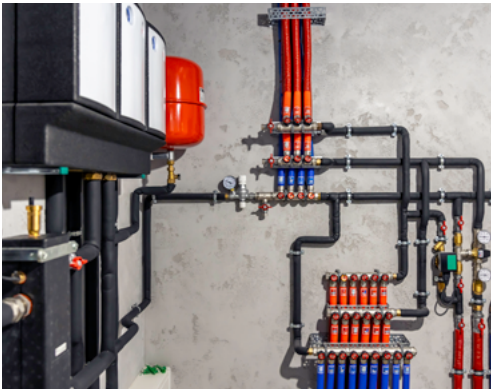
Le projet est désormais engagé dans une phase de restitution, en vue de préparer le lancement d’un marché de services d’envergure.

5. La sécurisation et la maintenance du patrimoine

Assurer la sécurité et le bon fonctionnement du patrimoine constitue une priorité pour Lojega.

Maintenance des installations HVAC et sanitaires

La vétusté persistante des conduites d’eau chaude et froide dans plusieurs bâtiments génère toujours des coûts importants. Plusieurs fuites et dégradations ont eu lieu en 2025 et 414 interventions ont dû être réalisées, ce qui représente un coût total de 404.606,30€. La direction Entretien & Maintenance débutera en 2026 un important projet de rénovation de ces installations qui durera sur plusieurs années.



Maintenance des ascenseurs

Les dépenses de maintenance des ascenseurs ont quelques peu diminué en raison des travaux qui ont été réalisés les années précédentes. Au total, 341 interventions ont eu lieu pour un montant de 292.338,25€, soit une diminution de 13%.

Sécurité incendie

Le nombre d’interventions en matière de sécurité incendie reste stable d’année en année avec la réalisation de 156 interventions pour un coût de 149.883,79€.



6. La remise en état et l’entretien des logements

Lojega poursuit une politique active de rénovation et de remise en état des logements vacants, avec pour objectif de réduire significativement le taux d’inoccupation et de remettre rapidement les logements sur le marché locatif.



À la fin de 2025, le nombre de logements inoccupés s’élevait à 217, soit une baisse de 61 logements par rapport à l’année précédente. Parmi ceux-ci :

- 49 étaient en cours de relocation,
- 55 en rénovation active,
- 113 en attente de travaux.

Grâce à une organisation renforcée, Lojega a largement dépassé ses objectifs en rénovant 136 logements au cours de l’année :

- 103 réalisés par des entreprises externes (pour un montant de 1.632.627,87 €),
- 33 réalisés par la régie interne (pour un montant de 573.951,36 €).

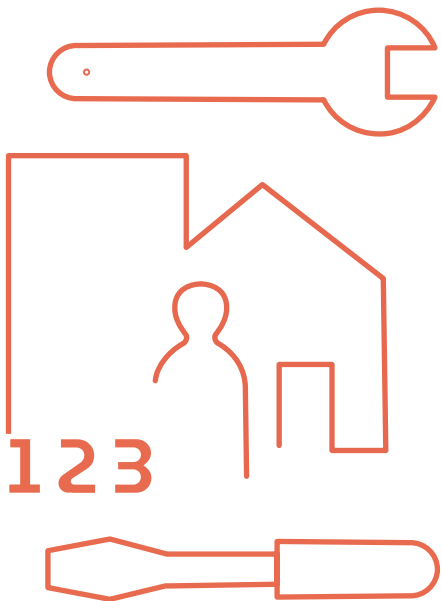
Par ailleurs, la régie interne est intervenue de manière continue pour assurer les dépannages au sein des logements et des parties communes de nos bâtiments, réalisant ainsi **4.937 interventions**, réparties comme suit :

| Corps de métier | Nbre d’interventions en 2025 |
|-----------------|------------------------------|
| Electricité     | 1234                         |
| Menuiserie      | 1337                         |
| Plomberie       | 2160                         |
| Parachèvement   | 206                          |

À travers les projets menés en 2025, Lojega confirme son engagement en faveur d’un patrimoine durable, sécurisé et adapté aux évolutions du secteur.

Malgré un contexte contraint, l’organisation poursuit ses efforts pour améliorer la qualité de ses logements, renforcer la performance de ses équipements et préparer les transformations à venir.

Ces actions s’inscrivent dans une vision à long terme, au service des locataires et de la pérennité du patrimoine.

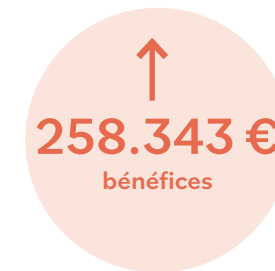






## Le Bilan des finances

### Le Bilan des finances



En 2025, Lojega a poursuivi la mise en œuvre de son Plan stratégique dans un contexte marqué à la fois par des exigences en matière de gestion patrimoniale et locative ainsi que de transformation digitale et organisationnelle.

L'exercice se distingue par une nette amélioration du résultat, qui arrête un bénéfice de 258 343 €, contre une perte de -779 561 € en 2024. Cette évolution positive se traduit par les premiers effets d'actions engagées : l'optimisation de l'occupation du patrimoine et la structuration de l'organisation.

#### Une progression dans l'occupation des logements

Le chiffre d'affaires global atteint 24,6 millions d'euros, en hausse de 6%. Cette progression s'explique principalement par l'augmentation des revenus locatifs et des allocations de solidarité, en lien direct avec l'amélioration du taux d'inoccupation.

Les efforts engagés pour réduire la vacance portent leurs fruits : le taux d'inoccupation diminue sensiblement, passant de près de 12% en 2024 à 8,2% fin 2025. Cette dynamique constitue un levier essentiel de performance, contribuant à la fois à l'augmentation des recettes et à une meilleure valorisation du patrimoine.

#### Des charges globalement maîtrisées

Les charges d'exploitation s'élèvent à 25,3 millions d'euros, en légère hausse (+1 %), traduisant une relative stabilité dans un contexte de transformation importante.

Cette évolution résulte de tendances contrastées. D'une part, certaines dépenses opérationnelles diminuent, notamment les achats et les services et biens divers, grâce à une rationalisation des coûts et à une réduction du recours à des prestations externes. D'autre part, les charges de personnel et les amortissements augmentent, reflétant à la fois le renforcement des équipes, la structuration de l'organisation et la poursuite des investissements dans le patrimoine.

#### Une amélioration du résultat d'exploitation

L'amélioration du résultat d'exploitation (+ 923 955 €) reflète une progression tangible de l'efficacité globale de Lojega, combinée de plusieurs facteurs tels qu'une hausse des loyers de base, une meilleure occupation du parc, la maîtrise de certaines charges et les premiers effets des transformations organisationnelles engagées.

Si l'équilibre d'exploitation n'est pas encore atteint, la trajectoire observée en 2025 confirme une évolution positive vers une gestion plus performante et structurée.

#### Perspectives

Le contexte institutionnel et économique, ainsi que l'évolution attendue des mécanismes de subsides, appellent à la vigilance. La capacité de la société à concilier ses missions sociales avec les exigences de soutenabilité financière restera un enjeu central dans les années à venir.

#### Conclusion

L'année 2025 confirme une amélioration significative du résultat comptable de Lojega, portée par une meilleure performance opérationnelle. Elle marque une étape encourageante vers un rééquilibrage, tout en soulignant la nécessité de poursuivre les efforts de gestion, de structuration et de pilotage afin de consolider cette trajectoire positive.