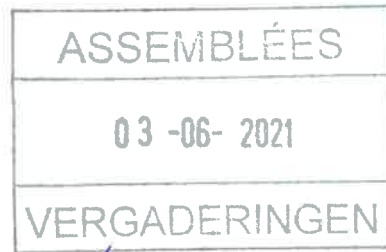




MONT-DE-PIÉTÉ
BERG VAN
BARMHARTIGHEID

Bruxelles, le 20 mai 2021



↳ Service juridique
↳ Tutelle MDP

Monsieur Luc Symoens
Secrétaire communal
Ville de Bruxelles
Grand-Place 1
1000 Bruxelles

Monsieur le Secrétaire Communal,
Cher Luc,

Vous trouverez en annexe de la présente :

- Le rapport annuel de gestion 2020
- Le compte 2020
- Les modifications budgétaires 2021.

Ces documents ont été approuvés par le Conseil d'Administration de ce jour.

Vous souhaitant bonne réception de la présente, nous vous prions de croire, Monsieur le Secrétaire Communal, cher Luc, de croire en notre haute considération.

Etienne Lambert
Directeur général

Rapport annuel - Jaarverslag

Présents – Aanwezig :

M/Dhr	PETERS	Président	
Mme/Mev	GERLICA	Administratrice	
M/Dhr	JOLIBOIS	Administrateur	
Mme/Mev	MENGAL	Administratrice	
Mme/Mev	MUTYEBELE	Administratrice	Procuration au président

M/Dhr	BEN ABDELMOUMEN	Observateur
Mme/Mev	DEBAETS	Waarnemer
M/Dhr	HULSBOSCH	Waarnemer
M/Dhr	MAIMOUNI	Observateur
M/Dhr	MOHAMMAD	Observateur
Mme/Mev	VIVIER	Observatrice

M/Dhr	LAMBERT	Secrétaire
M/Dhr	DECLERCQ	Directeur Général ff

Excusés - Verontschuldigd :

DÉLIBÉRATION

Concerne : Rapport annuel

Le Conseil,

Vu la loi du 30 avril 1848 réorganisant les Monts-de-Piété ;

Vu le règlement organique du Mont-de-Piété adopté par le Conseil communal le 7 septembre 2020,

Vu le compte 2020 ;

Vu le rapport du Réviseur d'entreprise, désigné à cet effet, concluant à l'exactitude des chiffres présentés par rapport aux pièces comptables et aux états financiers du Mont-de-Piété ;

Vu la proposition de rapport annuel 2020 émanant de l'administration ;

décide

1. d'arrêter le document annexé à la présente délibération comme rapport annuel 2020 du Mont-de Piété de la Ville de Bruxelles.
2. de transmettre celui-ci avec le compte 2020 au Conseil communal.
3. de charger le Président et le Directeur général de les porter à l'attention publique.

BESLUIT

Betreft: Jaarverslag

De Raad,

Gelet op de wet van 30 april 1848 houdende weder inrichting van de Bergen van Barmhartigheid;

Gelet op het organiek reglement van de Berg van Barmhartigheid aangenomen door de Gemeenteraad van 7 september 2020;

Gezien de rekening 2020;

Gezien het verslag van de Bedrijfsrevisor, hiertoe aangeduid, besluitend tot de juistheid van de voorgelegde cijfers in verhouding tot de boekhoudkundige stukken en de financiële staten van de Berg van Barmhartigheid;

Gezien het voorstel tot jaarverslag 2020 uitgaande van de administratie;

beslist

1. het document in bijlage van huidig besluit als jaarverslag 2020 van de Berg van Barmhartigheid van de Stad Brussel goed te keuren.
2. dit samen met de rekening 2020 over te maken aan de Gemeenteraad.
3. de Voorzitter en de Directeur generaal opdracht te geven dit onder de publieke aandacht brengen.

**Ainsi délibéré séance extraordinaire du /
Aldus besloten in de buitengewone zitting van**

20/05/2021



**Pour le Conseil d'Administration
Voor de Raad van Bestuur**

Etienne Lambert
Secrétaire

Jean-Louis Péters
Président



Wenceslas Cobergher (1560 - 1634), était un architecte , ingénieur et peintre. Il est surtout connu aujourd'hui comme l'homme responsable de l'assèchement des Moères à la frontière franco - belge. Au niveau économique, c'est lui qui importa dans nos contrées les Monte di Pieta Italien, convainquant les archiduc Albert et Isabelle de créer le Mont-de-Piété en 1618. A l'occasion de ce rapport annuel atypique portant sur une année qui ne l'est pas moins, il est représenté en mode « covid ».

Rapport d'activité du Mont-de-Piété de la Ville de Bruxelles

Caisse Publique de Prêt

Depuis 400 ans, notre mission :

Le Mont-de-Piété entend offrir le prêt sur gage à l'ensemble de la population avec pour attention particulière de rester accessible à ceux qui n'ont pas d'autres alternatives.

Le Mont-de-Piété propose depuis 400 ans cette forme de crédit atypique qu'est le prêt sur gage. Il s'agit probablement de la forme de crédit la moins intrusive qui soit puisque le montant octroyé ne dépend que de la valeur de l'objet. Il ne sera donc jamais posé la moindre question sur la solvabilité de l'emprunteur ni sur la destination du montant prêté.

Les prêts débutent à 30€ et peuvent atteindre des montants importants basés sur la valeur estimée du gage en vente publique telle qu'estimée par les appréciateurs.

Imprégné des valeurs du service public, notre personnel s'emploie en tout temps à offrir un service de qualité à tous. Aujourd'hui, le Mont-de-Piété doit se renouveler en accroissant sa clientèle (notamment par une ouverture au digital et par l'extension de ses heures d'ouverture), en améliorant notre orientation client et en diversifiant le type d'objet pris en gage.

Ce défi qui se présente au Mont-de-Piété est de taille et est probablement un des plus importants qui se soit jamais présenté. C'est avec confiance que nous le relèverons en nous appuyant sur la somme des expertises présentes au sein de l'institution et sur une infrastructure performante.



1. Introduction

2020 fut une année de grand bouleversement :

- Bouleversement de la relation à l'autre : marquée par la peur et la distance, faisant passer, à juste titre, les pratiques hygiéniste avant tout le reste ;
- Bouleversement de nos relations sociales avec l'instauration de bulles strictement limitatives et la fermeture de tous les lieux de rencontres ;
- Bouleversement de notre relation au travail avec les périodes de confinement et de déconfinement, avec des relations de travail davantage concertées et une attention au bien-être renforcée ;
- Bouleversement complet des stratégies économiques de soutien à l'activité l'emportant sur la rigueur budgétaire ;
- Bouleversement aussi de l'échelle de valeur de l'activité où les fonctions productives sont davantage relativisées et où le non-marchand apparaît davantage comme essentiel.
- ...

Le Mont-de-Piété n'échappa pas à ces turbulences et l'année 2020 est particulière. A l'échelle du Mont-de-Piété et de son personnel, les gestes barrières et la distanciation sociale ont été intégrées au fonctionnement quotidien :

- Port du masque permanent
- Ajout de plexis là où la distance entre agents est inférieure à 1m50
- Désinfection fréquente des mains
- Désinfection des espaces communs
- Désinfection des gages
- Fermeture des espaces où l'on peut manger ensemble
- Fermeture de l'institution pendant 6 semaines
- Départ anticipé (15h30) pour réduire la pression sur le transport en commun
- Suppression des ventes durant 4 mois et suppression des ventes en présentiel et des expositions encore en cours
- Mise en place de vente en ligne (sur Drouot online)

NB : il a fallu aussi composer avec les quarantaines, les congés parentaux corona à 1/5 et à mi-temps, les récupérations, les congés concentrés sur une plus courte période ou reporté dans l'espoir d'un hypothétique voyage, Et pourtant, les équipes y ont survécu. (Survécu est un terme choisi en l'occurrence car personne n'est sorti intact de cette période éprouvante et c'est particulièrement usées que les équipes ont terminé l'année 2020.)

Au niveau du service au client, les intérêts de la période de fermeture ont été extournés pour un montant de 200.000€, afin que PERSONNE ne soit lésé de cette situation. Gageons que cette mesure prise dans l'urgence par le Conseil d'administration aura aussi permis à de nombreux ménages de vivre cette période de manière *un peu* plus tranquille.

Sur le plan économique malgré les ventes qui ne se sont pas tenues, malgré l'absence de nouveaux engagements pendant 6 semaines et un ralentissement important de la demande après la

réouverture, malgré les ristournes sur intérêts et l'achat de masques et de gel pour le personnel et les clients, malgré les aménagements effectués dans les locaux, le Mont-de-Piété termine l'année en équilibre finançant par le solde ordinaire l'ensemble des dépenses de l'institution (frais et investissements). Prenons toutefois garde et ne fanfaronnons surtout pas car à cause du paiement de l'intérêt à terme échu, l'essentiel du ressac est attendu pour 2021 qui sera vraisemblablement une année plus difficile sur le plan de l'équilibre budgétaire.

La situation particulière a aussi conduit à se centrer sur la gestion quotidienne et le service au citoyen ici et maintenant et par voie de conséquence, à ne plus avancer aussi vite sur les mesures à moyen terme qui étaient pour 2020 : la poursuite du plan stratégique de législature et le travail préparatoire en vue de la réécriture de notre outil informatique qui deviendront dès lors des priorités pour 2021.

Une année difficile donc, une année rendant très difficile l'analyse d'une quelconque tendance pour les exercices à venir.

À l'aube de 2021 nous nous devons de constater que la situation ne s'est pas encore normalisée et qu'il faudra sans doute une année au moins pour que cette page soit tournée. De toute manière, il y aura comme après toute crise systémique un avant et un après COVID et le Mont-de-Piété comme le monde ne sera plus jamais comme avant Ce futur sera certainement différent. Sera-t-il pire ? Sera-t-il meilleur ? Il sera différent, il sera ce que nous en ferons, ensemble...

Etienne Lambert
Directeur général

Jean-Louis Péters
Président

2. La gouvernance

L'ensemble des acteurs publics bruxellois ont été concernés par les mesures en matière de gouvernance prises tantôt par la Ville, tantôt par la Région.

Les dispositions prises visent à redonner confiance et fierté dans la gestion publique en Région bruxelloise.

- Nombre d'administrateurs : le Mont-de-Piété rencontre les exigences de la Ville en matière de nombre d'administrateurs (maximum 12) puisque le Conseil compte 5 administrateurs et 6 observateurs.
- Opposition : deux observateurs de l'opposition participent au Conseil d'Administration.
- Administrateur technique : une administratrice « technique », Directrice de l'Institut de la Bijouterie et de la parure Jeanne Toussaint, figure parmi les membres du Conseil.
- En termes de parité du genre
 - o Le Conseil d'Administration comprend 3 femmes et 2 hommes
 - o 4 hommes et 2 femmes sont observateurs au sein de cet organe de gestion.
- Pour ce qui est des formations aux administrateurs : le Mont-de-Piété a organisé dès le mois de juillet 2019 une formation d'une journée à destination des nouveaux administrateurs et observateurs visant à leur permettre de prendre connaissance des spécificités de l'institution.
- Les barèmes de l'ensemble du personnel, cadres y compris, sont ceux de la fonction publique locale, sans autre avantages extra-légaux ou primes de quelque nature que ce soit et qu'à ce titre ils sont largement inférieurs à 150% de l'indemnité que perçoit un parlementaire.
- En ce qui concerne la rémunération des administrateurs et observateurs, celle-ci correspond au jeton de présence perçu au Conseil communal et le nombre de réunions n'excède pas le plafond de 20 (voir plus bas).
- Le Président perçoit un jeton de présence de 300€ par réunion, il a renoncé à son bureau au Mont-de-Piété, prenant place dans une salle de réunion pour travailler.

Montant des émoluments des administrateurs :

Emoluments imposables Belastbare presentiegelden	01/2020	02/2020	03/2020	04/2020	05/2020	06/2020	09/2020	10/2020	11/2020	12/2020	total-totaal
Jean-Louis PETERS	612,00 €	612,00 €	612,00 €	918,00 €	612,00 €	306,00 €	612,00 €	612,00 €	306,00 €	- €	5.202,00 €
Qendresa GERLICA	- €	- €	- €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	667,52 €
Jérôme JOLIBOIS	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €		83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	829,51 €
Lydia MUTYEBELE	- €	- €	- €	83,44 €	166,88 €		83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	584,08 €
Carole MENGAL	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €		166,88 €	83,44 €	- €	912,95 €
Anas BENABDELMOUMEN	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	996,39 €
Erik HULSBOSCH	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	996,39 €
Mourad MAIMOUNI	81,81 €	- €	- €	166,88 €					83,44 €	- €	332,13 €
Nasir MOHAMMAD	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €		- €	912,95 €
Fatima MOUSSAOUI	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	996,39 €
Celine VIVIER	81,81 €	- €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	914,58 €

3. Le prêt sur gage

L'activité « prêts-sur-gage » est, comme annoncé, impactée de plein fouet par la pandémie. La baisse très sensible de l'activité ne se ressent pas en terme économique. Au niveau des recettes de cette activité, nous remarquons même une très légère croissance puisque celles-ci augmentent de 75.000€.

	31/12/2019	31/12/2020
recette prêt sur gage	2.699.897 €	2.774.523 €

Le montant moyen prêté fait un bon historique de 136€ (+26%) reflétant l'évolution du cours de l'or qui comme en toute période de crise a considérablement augmenté. Ce mouvement a été amplifié par la décision du Conseil d'administration suivi en cela par le conseil communal lors de la modification du règlement organique, d'augmenter le montant prêté par objet (70% de la valeur estimée en vente publique au lieu de 66%). Les boni¹ de vente, qui représentaient 44% des produits de vente en 2018² témoignent à souhait de la prudence avec laquelle les montants des prêts sont établis. C'est ce qui a permis de pendre cette mesure rendue nécessaire entre autres par le fait que la faiblesse des montants prêtés entraîne que des clients déçus repartent sans prêt.

Article 7	Artikel 7
Les biens mobiliers présentés en nantissement sont reçus sur estimation des appréciateurs. Les prêts accordés ne peuvent excéder les 2/3 70% de la valeur estimée de l'objet gagé en vente publique. Le Conseil d'Administration peut décider, suivant les circonstances, de réduire ce plafond soit par mesure générale, soit par mesure spéciale. En cas d'urgence, le Directeur général, en concertation avec le Président de l'institution, peut prendre cette décision sous réserve de ratification par le Conseil d'Administration. Le déposant peut, à sa meilleure convenance, obtenir la liquidation de son prêt en numéraire ou par virement bancaire.	De ter verpanding aangeboden roerende goederen worden aanvaard op schatting van de deskundigen. De toegekende leningen mogen de 2/3 70% van de in openbare verkoop geschatte waarde van het verpande goed niet overschrijden. De Raad van Bestuur mag, naargelang de omstandigheden, beslissen dit plafond te verlagen hetzij bij algemene maatregel, hetzij bij bijzondere maatregel. In geval van nood kan de Directeur generaal, in overleg met de Voorzitter van de instelling, deze beslissing nemen onder voorbehoud van bekrachtiging door de Raad van Bestuur. De neerlegger kan, naar eigen goeddunken, de verrekening van zijn lening verkrijgen in contant geld of per bankoverschrijving.

	31/12/2019	31/12/2020
montant moyen de prêt	513 €	649 €

Pour le reste les indicateurs témoignent par une baisse parfois très marquée du caractère tumultueux de la période.

¹ Boni de vente : différence positive constatée en vente entre le prix d'adjudication et la dette du client.

² 2018 a été prise comme année de référence plutôt que 2019 où le cours de l'or avait commencé son ascension.

a) Le prêt sur gage en chiffres

	31/12/2019	31/12/2020
en cours	22.511.973 €	21.861.034 €

C'est le montant total de l'encours de prêts au Mont-de-Piété. Il est en baisse de 3% lié à la fermeture de l'institution lors du premier confinement. La baisse a été partiellement compensée par l'augmentation du cours de l'or sur la période (phénomène déjà observé lors de l'exercice 2019).

	31/12/2019	31/12/2020
nombre de nouveaux prêts	18955	11983
nombre de dégagements	16477	15011

11.983 prêts ont été réalisés en 2020, premier témoin de la baisse de fréquentation de l'institution puisque ceci représente une baisse marquée de 37%. On peut donc dire en tout cas, que la crise sanitaire et les difficultés qu'elle a engendrées pour de nombreux ménages n'a pas provoqué de rush sur le prêt sur gage. Longtemps, nous avons cru que le ralentissement de l'activité était lié à une notoriété perfectible de l'institution. Les personnes qui pourraient bénéficier de nos services n'auraient pas été au courant de l'existence du Mont-de-Piété. Il semble que ce ne soit pas le cas car la baisse enregistrée l'a été malgré un accroissement très sensible de la publicité (décidée dans le cadre du plan stratégique) avec notamment une campagne d'affichage dans le métro (hors période de confinement). De même, une enquête réalisée par le bureau Dedicated³ sur la Région de Bruxelles-capitale (marge d'erreur de 3%), a établi que 65% des Bruxellois connaissent le Mont-de-Piété. Bien plus, 90% des personnes qui connaissent l'institution savent que la mission première de l'institution est d'effectuer des prêts sur gage. Cette notoriété est même favorable puisque les personnes sondées octroient une cote de 7.4/10 à l'institution et que 95 personnes sur 100 recommanderaient sans hésiter le Mont-de-Piété. Pourtant, malgré cette affection des Bruxellois pour ma tante, d'année en année, notre clientèle peine à se renouveler.

Il serait évidemment totalement prématuré de tirer des conclusions sur base des chiffres de cette année. Il convient de toute manière de poursuivre le travail entamé pour améliorer le service offert et convaincre les plus jeunes d'utiliser eux aussi cet outil en cas de besoin.

Le nombre de dégagements est relativement stable (en regard des nouveaux prêts puisqu'il ne diminue que de 9%).

Cette double tendance (effondrement du nombre de nouveaux prêts et stagnation des dégagements) conduit à une diminution très marquée du nombre de prêts qui passe de 51.910 à 46.250.

nombre de nouveaux clients	1358	796
----------------------------	------	-----

³ Echantillon total 1012 personnes de plus de 18 ans habitant en Région de Bruxelles capitale, avec une marge d'erreurs 3.1%.

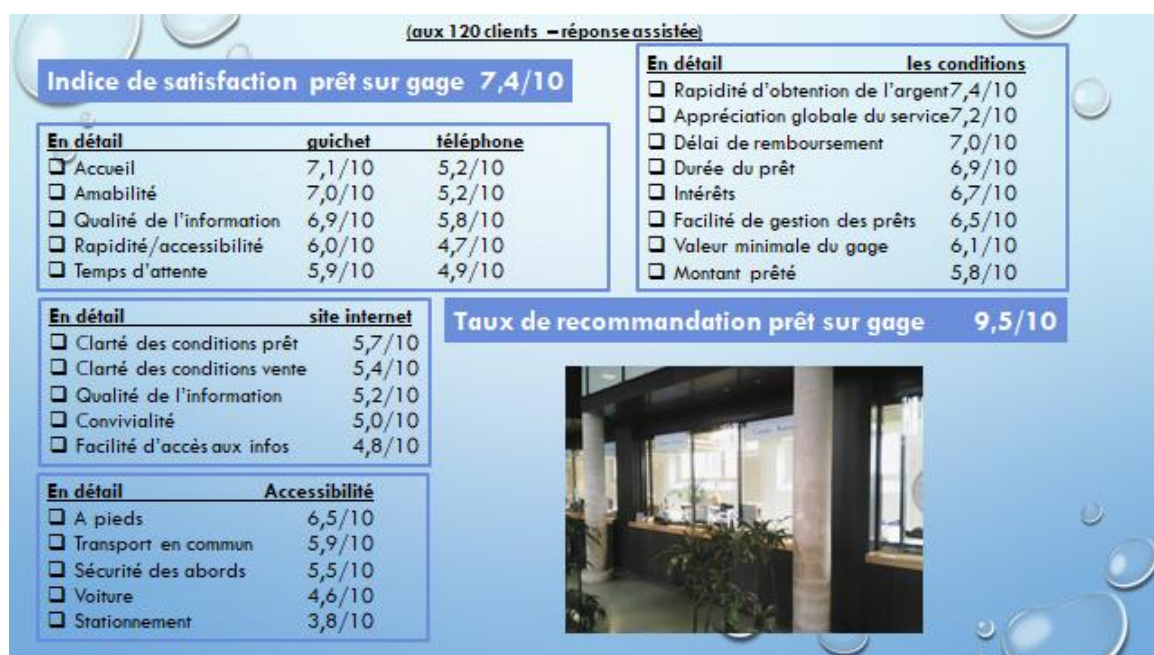
Autre marqueur de la baisse de l'activité, le nombre de nouveaux clients (personne poussant pour la première fois la porte du Mont-de-Piété), qui diminue pratiquement de moitié (-41%). Il est sans doute moins étonnant de constater que cette période de turbulences soit peu favorable pour tenter de nouvelles expériences. Dans le rapport 2019, nous annonçons que l'enquête DEDICATED déjà évoquée plus haut devait nous permettre :

- a) De mieux identifier les causes de cette diminution des nouveaux clients,
- b) D'identifier auprès de la population globale les souhaits d'amélioration du service proposé.

Celui-ci ne nous permettra pas de comprendre le phénomène puisque l'appréciation globale du service est bonne : les sondés qui sont clients lui accordent un très beau 7,4/10 et ils sont 9,5/10 prêt à recommander le prêt sur gage.

Le contact direct au guichet est le mode d'entrée en relation recevant la meilleure cote des clients et ce malgré un glissement vers le téléphone et le mail que nous observons depuis quelques années. L'internet arrive en troisième position. La relation à distance (téléphone et internet) avec nos clients est un des aspects où des marges de progression existent. Nous nous employons donc à améliorer ces deux points par la refonte du site internet (en lien avec la firme NSI) et par une formation donnée aux personnes qui reçoivent les appels afin d'améliorer ce premier accueil.

Le Mont-de-Piété est aisément accessible sauf en voiture, mais ceci résulte d'une volonté politique claire tant dans le chef de la Région que de la Ville de Bruxelles.



Interrogé sur ce qu'il conviendrait d'accepter comme gages pour répondre mieux à leurs attentes, les clients estiment que l'actuel panel de possibilités est suffisant et suggèrent juste d'accepter les collections de timbres. La piste sera étudiée mais la valeur des timbres a chuté de manière importante ces dernières années rendant très difficile cette extension.

Pour le reste les services suivants sont souhaités, sur questionnement du bureau de sondage.

Services complémentaires souhaités

Sur 794 personnes connaissant le MdP, réponse assistée

- 34% transport de biens encombrants vers MdP
- 32% transport de bien encombrants du MdP vers domicile
- 32% expertise à domicile
- 19% expositions d'artistes
- 18% conservation d'objets non gagés
- 14% démo artisanat bijouterie

Sur 218 personnes ne connaissant pas le MdP, réponse assistée

Recours possible au MdP dans le futur, réponse assistée

- OUI 9%
- Peut-être 49%
- NON 42%

DEDICATED

Certains de ces éléments sont repris dans le plan stratégique de législature (voir « le prêt sur gage en chantier »). Les autres sont vraisemblablement à intégrer dans le plan de la législature prochaine.

	31/12/2019	31/12/2020
partie des prêts couverts par financement externe	34%	32%

Sur la totalité des montants prêtés à nos clients, seuls 32% sont couverts par des emprunts du Mont-de-Piété. Cette part est passée de 46,7% à 32% de 2013 à 2020. Ceci est un atout considérable pour le prêt public proposé par le Mont-de-Piété car plus les montants prêtés proviennent de fonds propres, moins les conditions proposées à nos clients seront impactées par une hausse des taux qui interviendra tôt ou tard. Cette amélioration sensible résultait jusqu'à présent d'un accroissement de l'encours moins rapide que l'augmentation des produits de l'activité. En effet, après financement de l'extra, les soldes positifs dégagés et réinjectés dans l'activité de prêt ont permis ce résultat. En 2020, l'amélioration est clairement due à la baisse de l'encours et à l'effondrement du nombre de nouveaux prêts. Pour rappel, l'endettement du Mont-de-Piété était jusqu'en 2017 totalement organisé en straight loan. Ce système présentait l'avantage d'être aisément modulable en fonction des besoins de l'institution, remboursement et ré-emprunt très aisé mais a comme inconvénient d'être très sensible aux variations de taux. En période de taux bas, ce système est particulièrement dangereux. Il a donc été décidé de restructurer la dette comme suit :

Crédit d'investissement remboursé en 10 ans :

- Rénovation de l'aile droite :
 - o Emprunt initial : 3.000.000€
 - o Taux : 0.872%
 - o Date de début : 02/01/2017
 - o Date de fin : 31/12/2026
 - o Solde au 31/12/2020 : 1.905.929€
- Remplacement de tout le dispositif de sécurité :
 - o Emprunt initial : 2.000.000€
 - o Taux : 0.920%
 - o Date de début : 29/12/2017
 - o Date de fin : 29/12/2026
 - o Solde au 31/12/2020 : 1.419.441€

Pour être complet, il convient de noter que le budget 2021 prévoit la conclusion d'un nouveau crédit d'investissement pour la réécriture du software « métier » du Mont-de-Piété. Montant estimé : 800.000€.

Financement des prêts :

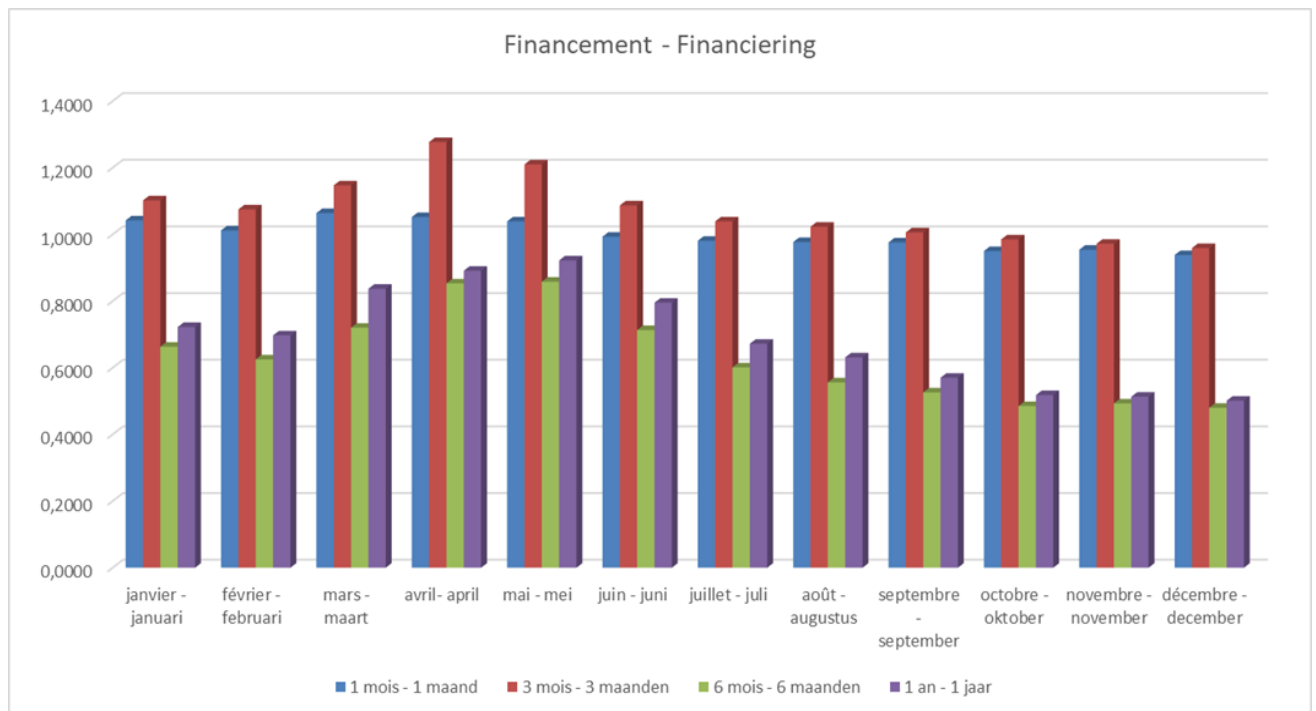
- Bullet⁴ de 5 ans :
 - o Emprunt initial : 7.000.000€
 - o Taux : 0.675%
 - o Date de début : 29/12/2017
 - o Date de fin : 29/12/2022
 - o Solde au 31/12/2020 : 7.000.000€
- Straight loan⁵ : ligne de crédit variable permettant d'emprunter jusqu'à 3.000.000€
 - o Pas de straight loan au 31/12/2020



⁴ Un bullet est un type de crédit où seul l'intérêt est payé. Le capital étant remboursé en une fois au terme de l'emprunt. En l'occurrence, il sera remboursé par la conclusion d'un nouvel emprunt. Ce crédit est utilisé pour financer la partie de la dette incompressible, c'est-à-dire dont nous évaluons à la conclusion de l'emprunt qu'elle ne pourra être remboursée durant les 5 ans du marché.

⁵ Le straight loan est une ligne de crédit d'une durée, dans le cas qui nous occupe allant de 1 mois à 1 an. Le mode de calcul de l'intérêt est une formule de type EURIBOR(taux de référence interbancaire) + commission.

Coût du financement par Straight loan en fonction de la durée et du moment de sa conclusion.



b) Le prêt sur gage en chantier

Outre l'enquête client évoquée ci-dessus, différentes pistes sont poursuivies au Mont-de-Piété dans le cadre de son plan de législature arrêté par le Conseil d'Administration du 19 juillet 2019.

a) État d'avancement du plan stratégique pour ce qui concerne le prêt sur gage (situation au 31/12/2020)

- vert : un projet finalisé
- orange : un projet en cours
- rouge : un projet non entamé

Plan stratégique	promotion
Plan stratégique	appréciation des gages - extension des possibilités
Plan stratégique	gestion administrative des prêts - extension des possibilités
Plan stratégique	guichet rapide après engagement à l'étude --- abandon
Plan stratégique	changement de nom
Plan stratégique	diversification des gages- méthode et piste
Plan stratégique	augmentation des montants prêtés/ prêt boost
Plan stratégique	prêt aux personnes morales (GT)
Plan stratégique	taux réduits pour les prêts importants
Plan stratégique	suppression des frais de publicité
Plan stratégique	organisation réforme des horaires d'ouverture et de prestation

b) Commentaires

Plan stratégique	Promotion
------------------	-----------

- Affecter par an un budget de 25.000€ pour promouvoir le prêt sur gage
- Identifier (GDPR) les clients qui souhaitent être informés par mail ou par SMS des news en rapport avec le prêt sur gage
- De charger l'administration en lien avec Gial d'améliorer le référencement du site.

La communication publicitaire a été intensifiée par des campagnes dans la presse gratuite et une campagne d'affichage dans les rames du métro. Ces opérations ont été menées dans des fenêtres où la population circulait +/- normalement, année atypique disions-nous.

En ce qui concerne l'identification et l'enregistrement par un formulaire signé, des souhaits des clients en matière de communication, celle-ci a été effectuée pour +/- 1/3 de la clientèle « prêt ». Là aussi, le COVID nous a amené à arrêter l'opération pour :

- Limiter les risques de contamination par échange de documents
- Réduire l'attente et le risque de file en salle des guichets par souci de préservation de la distanciation sociale.

L'outil permettant l'envoi de mails ciblés est prêts. En ce qui concerne les SMS, l'application n'est pas encore totalement finalisée et nous tentons de régler les bugs.

Plan stratégique	appréciation des gages - extension des possibilités
------------------	---

Afin d'éviter que les clients potentiels ne se déplacent pour rien, le site WEB est actuellement retravaillé. Il était prévu que courant 2020, les clients potentiels trouvent une information affinée sur les objets acceptés et pour les plus courants, pourront disposer à titre indicatif d'une idée des montants prêtés. Une adresse mail spécifique permettra de solliciter un premier avis informel de nos experts sur un objet sur base de photos et un lien tchat permettra même de dialoguer.

Ces différents points n'ont pas encore été mis en œuvre.

Plan stratégique	gestion administrative des prêts - extension des possibilités
------------------	---

Appelée aussi partie sécurisée du site, elle permettra au client de prendre connaissance à distance de sa situation en terme de prêt et d'effectuer les paiements dus. Le travail avance, le webservice transférant les données de manière sécurisée est prêt. Il reste à l'intégrer dans le site en lien avec NSI, l'opérateur chargé de mettre en œuvre le site internet :

- Partie informative du site
- Catalogue des ventes interactif
- Partie sécurisée du site

Plan stratégique | guichet rapide après engagement à l'étude --- abandon

Après évaluation par le Conseil d'administration, sur base d'un rapport établi par l'administration ce point a été abandonné, vu l'absence de file et les délais d'attente très satisfaisants en salle des guichets au profit d'une réflexion plus globale.

Plan stratégique | changement de nom

Parce qu'il n'est pas toujours évident pour la population, singulièrement pour les plus jeunes, d'établir un lien entre l'appellation « Mont-de-Piété » et la fonction de prêteur, mais qu'il n'entendait pas renoncer à la notoriété positive de l'institution, le Conseil d'Administration a proposé au Conseil communal la Ville de s'appeler désormais :



Pour éviter les frais inutiles et le gaspillage, ce nouveau nom sera utilisé progressivement en fonction du renouvellement des outils de communication.

Plan stratégique | diversification des gages- méthode et piste

Non encore mis en œuvre. Doit encore faire l'objet d'une évaluation notamment sur base de l'enquête de notoriété laissant apparaître qu'il n'y a pas de souhaits clairs dans le chef de la population (voir plus haut) de voir le Mont-de-Piété accepter de nouveaux types de gage. Vu le peu de succès de certaines catégories, il est possible au contraire que nous restreignons le type de gages accepté (à suivre).

Plan stratégique | augmentation des montants prêtés/ prêt boost

Comme vu plus haut, le règlement organique a été adapté pour permettre de prêter davantage sur les objets en or.

La Ville bouge et change. Ces mutations imposent aux commerces de s'adapter. L'accès au crédit pour les entreprises connaissant des problèmes de trésorerie est dans certains cas fortement ébranlé. Le contexte actuel et surtout celui de l'après-crise renforce(ra) ce problème. Toute période d'adaptation peut poser des problèmes de trésorerie qui peuvent entraîner la faillite d'activités qui, si elles passaient ce cap difficile, auraient toutes les chances de subsister voire de se développer.

Nombre de ces commerces disposent pourtant d'un stock payé au fournisseur dont une partie ne peut être vendu immédiatement. S'il remplit les conditions pour être gagé (capacité d'être expertisé, possibilité de stockage dans des conditions satisfaisantes, valeur constante dans le temps), celui-ci pourrait garantir un prêt au sein de l'institution. C'est de cette idée, partie d'une discussion informelle entre BECI et le Mont-de-Piété, qu'a germé le projet de permettre à ces commerces de gager la partie du stock non directement nécessaire à l'activité et de rééquilibrer ainsi leur trésorerie.

Un travail important a été mené :

- ✚ un groupe de travail associant l'Echevinat du Commerce, BECI et le Mont-de-Piété a été mis en place.
- ✚ Le prêt qui serait octroyé dans ce cadre doit être réservé à des activités disposant de réelles perspectives, conduisant à ce que toute personne morale à qui un prêt serait octroyé ait été au préalable screenée favorablement par le Centre d'aide aux entreprises dont c'est le métier. La procédure et la grille de reporting ont été établies par les partenaires ;
- ✚ Une vérification via le registre des gages veillera à ce que les objets gagés ne cautionnent pas d'autres engagements de l'entreprise ;
- ✚ Le règlement organique du Mont-de-Piété a été modifié pour rendre ce type de prêt possible. Le nouveau règlement a été approuvé par le Conseil Communal du 7 septembre 2020.

Cette nouvelle activité présente toutefois deux risques principaux :

- ✚ Le risque lié à l'expertise – semblable à celui que nous rencontrons pour les gages déposés par des personnes physiques -. Nous l'assumons pleinement !
- ✚ Le risque juridique du privilège sur le gage⁶. Il ne peut être résolu que par une initiative législative et/ou par une jurisprudence appropriée. Il serait possible de s'y référer pour assurer une sécurité juridique concernant le privilège que le Mont-de-Piété détient sur l'objet gagé. Ceci implique que le prêt soit soustrait aux règles traditionnelles de la réorganisation judiciaire et de la faillite. Le projet achoppe donc actuellement sur la manière d'asseoir juridiquement le privilège du Mont-de-Piété sur les objets gagés. En effet, dans le domaine du prêt aux entreprises, le Mont-de-Piété ne dispose d'aucun monopole en matière de prêt sur gages.

Le service juridique de la Ville en analysant la modification du règlement organique a mis le doigt sur le fait que celle-ci pourrait pour ces raisons être annulée par la tutelle de Bruxelles Pouvoirs Locaux.

⁶ Fait que le gage soit, en cas de sinistre, affecté par priorité au remboursement de la dette contractée au Mont-de-Piété, le bonus de vente revenant au déposant ou au curateur.

Ce risque ne s'est pas avéré. Le service juridique entendait également souligner le risque précédemment évoqué d'un recours en annulation au Conseil d'Etat en provenance d'un créancier qui serait lésé. Il disposerait, dans ce cas, de deux moyens :

- Le caractère d'ordre public de la réorganisation judiciaire qui garantit à tous les créanciers une stricte égalité de traitement
- Le fait que tous les créanciers disposent d'une information claire sur les éléments qui fondent le plan de réorganisation.

Il appartient au Conseil d'Administration, malgré l'intérêt que représente ce projet de prêt, de préserver l'activité du Mont-de-Piété. Ce dernier avait en mai 2020 estimé que le risque juridique lié à cette nouvelle activité devait être supporté par d'autres autorités soit par la prise d'une disposition légale garantissant le privilège du Mont-de-Piété sur le gage, soit par la prise en charge des coûts d'avocat et de procédure permettant de l'asseoir par la jurisprudence. Le fait que malgré une écoute attentive et un intérêt verbal marqué pour le projet, le Gouvernement fédéral ait en juillet 2020 laisser passer une véritable opportunité d'intégrer cette disposition dans une réforme a conduit le Conseil à décider de limiter l'activité de prêt aux entreprises aux territoires où le risque juridique évoqué dans les attendus de la présente délibération est couvert par une autorité tierce.

Un contact a été pris en fin d'année par l'Echevin du Commerce avec la Région Bruxelloise (Madame Trachte) pour envisager les pistes possibles. Une piste pourrait être une activation du Fonds de garantie sur ces prêts.

En attendant le projet est en attente.

Plan stratégique	taux réduits pour les prêts importants
------------------	--

Le Mont-de-Piété pratique un taux d'intérêt (6,5 et 10,5%) qui ne varie pas en fonction de l'importance du montant prêté ni de l'importance des gages. Le prêt moyen en 2020 est de 649€, soit la moitié du montant moyen du Crédit Municipal de Paris. Ce sont les prêts⁷ plus importants qui permettent de ne pas taxer de manière trop importante les petits prêts. Dans un contexte de service public, l'intérêt est destiné à couvrir les coûts de fonctionnement du Mont-de-Piété, qui hormis le financement (-de 1% pour -de 32% de l'encours) et l'assurance (0,06% de la valeur des objets) sont fixes et indépendants de la valeur des gages. Il a donc été décidé de pratiquer un intérêt moindre sur les prêts importants. Cette mesure ne sera mise en œuvre qu'une fois le processus de réécriture du logiciel informatique réalisé, dans la mesure où l'actuel outil ne le permet pas (deux à trois ans).

Plan stratégique	suppression des frais de publicité
------------------	------------------------------------

Les propriétaires des gages peuvent en reprendre possession ou prolonger leur prêt jusqu'au moment de l'adjudication. Le prêt sur gage est en effet la raison d'être de l'institution et l'intérêt des déposants doit avoir la priorité sur toute autre considération. Il n'empêche que les retraits tardifs

⁷ Les intérêts sur un prêt de faible importance ne permettront jamais de couvrir les coûts exposés dans la gestion de celui-ci et ce quelle que soit l'efficacité de l'organisation.

dont le nombre peut être important nuisent à la crédibilité des ventes car des acheteurs se déplacent pour rien et peuvent avoir le sentiment d’être bernés par des produits d’appel qui n’existeraient pas.

Cette perte de crédibilité peut entraîner une perte de clientèle et par le fait même une baisse de la concurrence et donc des prix impactant les bonis de vente (différence entre le prix de vente et la dette du client) qui reviennent à l’emprunteur et les produits de vente pour le Mont-de-Piété. Pour freiner ces mouvements les emprunteurs qui usent de cette faculté doivent s’acquitter d’une pénalité importante :

- 10 % **de la valeur estimée du lot** à compter de l’enrôlement jusqu’à la production du catalogue (droits d’enrôlement)
- 20 % **de la valeur estimée du lot** à compter de la production du catalogue jusqu’à la vente du lot (frais de publicité) ;

Dans les faits cette pénalité ne dissuade pas les déposants de préserver leur patrimoine même tardivement et les frais de publicité représentent juste une recette complémentaire de 20.000€ par an.

Aussi, le Conseil du 19 juillet 2019 a jugé préférable d’expliquer aux acheteurs pourquoi des lots sont retirés de la vente et de supprimer les frais de publicité. Cette décision a été intégrée dans le Règlement organique par le Conseil communal du 7 septembre 2020.

Plan stratégique	organisation réforme des horaires d'ouverture et de prestation
------------------	--

La mission du Mont-de-Piété est définie de la manière suivante : Offrir le prêt sur gage A TOUS avec professionnalisme et rigueur que ceci résulte directement du caractère de service public de l’institution et du monopole de fait dont elle jouit. Cette mission implique que nous devons être accessible ce qui en fermant tous les jours à 15h30, n’est pas le cas.

Il a donc été décidé, dans le cadre du plan stratégique, de modifier les heures d’ouverture.

Après un intense travail de concertation et de négociation au sein du groupe de travail préparatoire au plan stratégique et avec les organisations représentatives⁸ des travailleurs, où l’ensemble des partenaires ont fait preuve d’un esprit constructif qu’il convient de souligner, l’horaire suivant a été arrêté ;

	Heures de présence au Mont-de-Piété		Heure d'ouverture du Mont-de-Piété	
Lundi	8h15	16h15	10h	15h30
Mardi	8h15	18h15	8h30	18h00
Mercredi	8h15	16h15	8h30	15h30
Jeudi	8h15	16h15	8h30	15h30
Vendredi	8h15	16h15	8h30	15h30

Le 16 janvier 2020, le Conseil d’administration a arrêté l’équipe nécessaire pour entamer ces deux heures d’ouverture supplémentaire le mardi de 16h15 à 18h15 :

⁸ Un protocole d’accord a été signé le 21 janvier 2020.

caisse	2
dégagement	1
expert	3
sav	1
magasin	1
compta	1
direction	1

Après approbation définitive de la modification opérée au règlement de travail, il a été décidé de faire débiter le nouvel horaire d'ouverture et de présence à partir du 01 septembre 2020. Mais là aussi, le COVID est passé par là et la mise en œuvre de cette mesure est reportée.

5 MESURES POUR EMPÊCHER LA PROPAGATION DES VIRUS



**ÉVITEZ TOUT CONTACT
RAPPROCHÉ (SERRER LES
MAINS OU FAIRE LA BISE)**



**LAVEZ-VOUS RÉGULIÈREMENT
LES MAINS.**



**UTILISEZ TOUJOURS DES
MOUCHOIRS EN PAPIER. UN
MOUCHOIR NE S'UTILISE QU'UNE
FOIS. JETEZ-LE ENSUITE DANS
UNE POUCELLE FERMÉE.**



**SI VOUS N'AVEZ PAS DE
MOUCHOIR À PORTÉE DE MAIN,
ÉTERNUEZ OU TOUSSEZ DANS
LE PLI DU COUDE.**



**RESTEZ À LA MAISON SI VOUS
ÊTES MALADE.**

**www.coronavirus.brussels
www.info-coronavirus.be**

Ou contactez le 0800 14 689

4. Les ventes

Les ventes publiques ont également été impactées par la pandémie actuelle. Plusieurs phénomènes expliquent cette diminution :

- ✚ La fermeture des ventes du Mont-de-Piété durant une longue période de fin mars à septembre réduisant le nombre de ventes malgré l'organisation de deux ventes par semaine en septembre et octobre.
- ✚ L'extourne de l'intérêt sur les prêts durant la fermeture complète de l'institution qui a rendu plus facile la prolongation des prêts en cours ou le dégagement d'objets.
- ✚ La diminution nette du nombre de lots.

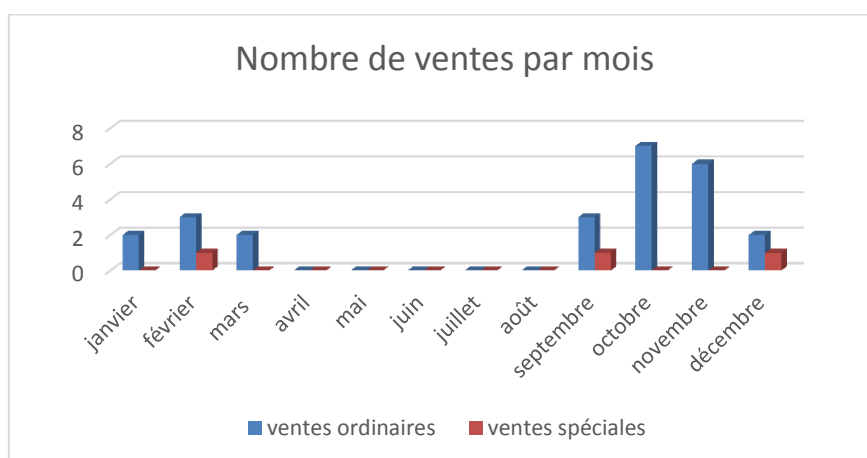
Le fait d'organiser les ventes sans public présent mais exclusivement via ordre d'achat, téléphone et internet n'a par contre pas affecté le produit des ventes concernées (de septembre à décembre 2020).

Contrairement au prêt sur gage où la réduction du nombre de gages impactera plus que vraisemblablement l'exercice 2021, l'impact ici est immédiat.

a) Les ventes en chiffres

	31/12/2019	31/12/2020
nombre de ventes	30	25
nombre de ventes spéciales	5	3

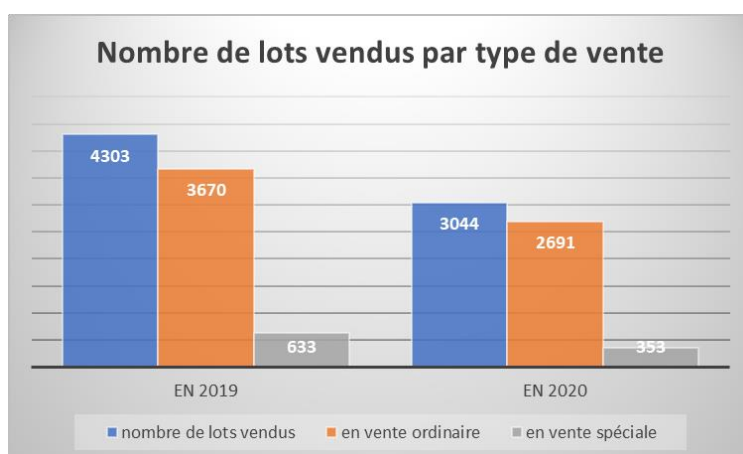
Comme annoncé en introduction, les mesures prises pour réduire l'impact de la pandémie ont réduit le nombre de ventes et la cadence de celles-ci. La concentration des ventes et des ventes de rattrapage impactent la fréquentation des ventes. Il est plus facile d'être assidu à une vente par semaine que quand elles se multiplient à 3 jours d'intervalle. Le graphique ci-après illustre cette concentration :



Le nombre de ventes est la première cause de la réduction des produits issus des ventes et nous avons calculé que si le nombre de ventes avait été identique à 2019, les produits de vente auraient été de 9% supérieur à ceux de l'exercice précédent.

	31/12/2019	31/12/2020
nombre de lots vendus	4303	3044

Conséquence logique, le nombre de lots vendus est en chute libre (- 29%). Cette diminution du nombre de lots vendus ne s'exprime pas de la même manière en vente ordinaire qu'en vente spéciale puisque les ventes ordinaires ont proposé 26% moins de lots qu'en 2019 alors que dans le même temps le nombre des lots des ventes spéciales diminuait de 44%.

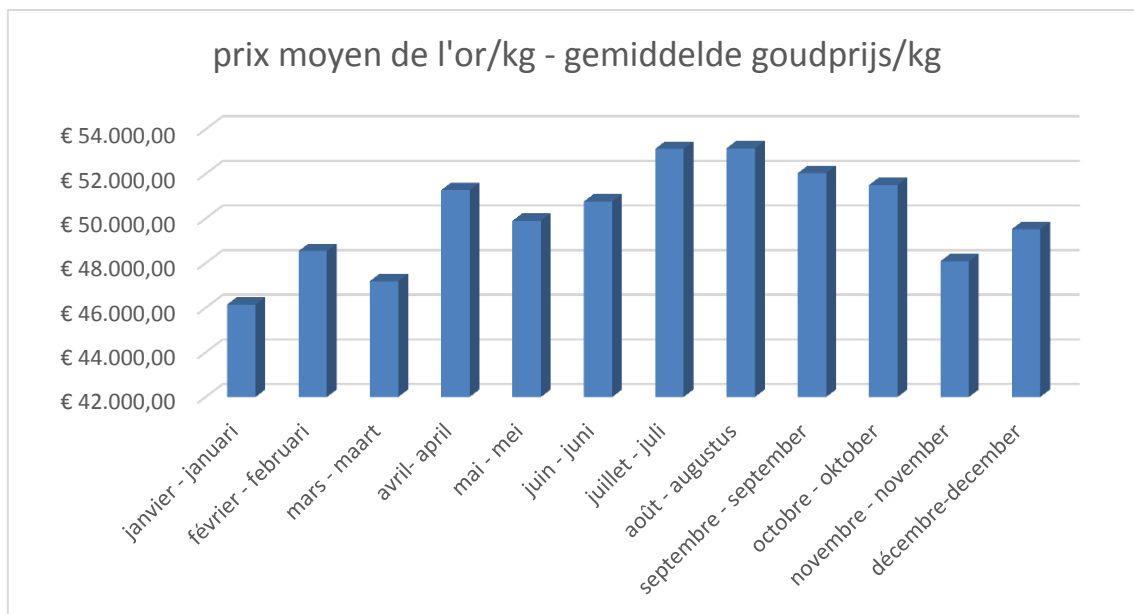


	31/12/2019	31/12/2020
montant d'adjudication moyen par vente spéciale	182.299 €	216.747 €
montant d'adjudication moyen par vente ordinaire	50.660 €	55.558 €

Les performances par vente sont, par contre, excellentes laissant augurer hors Covid et à situation constante une excellente année 2021. En effet, le produit moyen d'adjudication s'apprécie de 19% pour les ventes spéciales et de 10% sur les ventes ordinaires.

	en 2019	en 2020
montant moyen d'adjudication	565 €	670 €
en vente ordinaire	414 €	526 €
en vente spéciale	1.440 €	1.618 €

Le montant moyen d'adjudication connaît une envolée jamais observée jusqu'à présent puisqu'il augmente en moyenne de 18%. La hausse est de 27% pour les ventes normales et de 12% pour les ventes de prestige. Cet accroissement est essentiellement dû à la bonne tenue du cours de l'or (+25% en moyenne) :



	31/12/2019	31/12/2020
produit d'adjudication total des ventes	2.431.400 €	2.039.197 €
recette de l'activité vente	904.645 €	758.560 €

Malgré les bonnes performances des ventes que ce soit au niveau de la moyenne payée par lot ou du produit des ventes qui ont été organisées, la diminution du nombre de ventes entraîne une baisse du montant total d'adjudication et de recettes que le Mont-de-Piété en retire de 16%⁹.

	31/12/2019	31/12/2020
bonus de vente	1.143.198 €	1.020.554 €

Le bonus de vente¹⁰ qui pour mémoire est ristourné au déposant diminue moins que les produits de vente entraînant que pour la première fois, la majorité des montants perçus (50,04%) en vente publiques retourne au propriétaire initial du gage. Il s'agit là, de nouveau, d'une situation résultant directement de la croissance importante du cours de l'or sur les 18 derniers mois qui entraîne que dans la majorité des cas le prix d'adjudication soit largement supérieur à la valeur estimée de l'objet au moment de la conclusion du prêt.

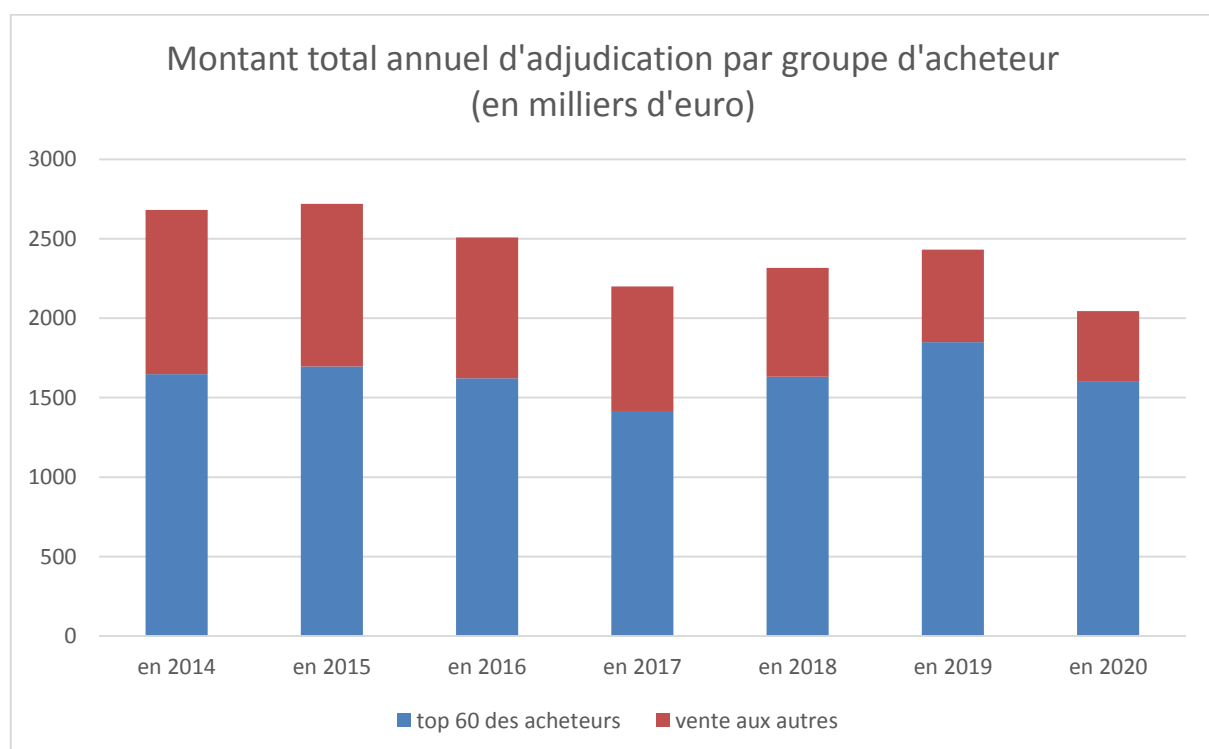
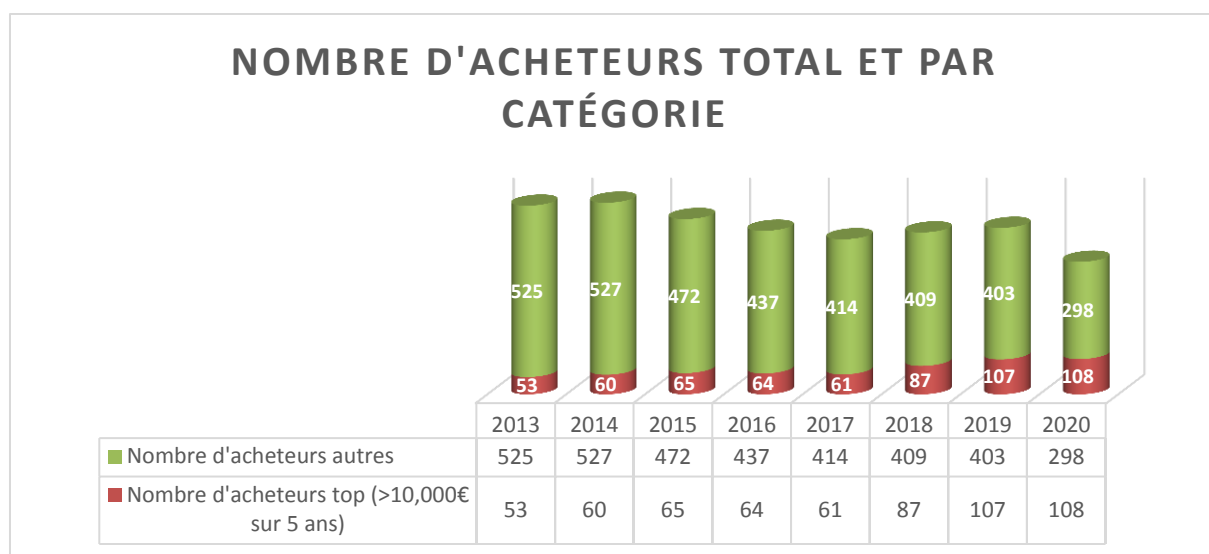
	31/12/2019	31/12/2020
nombre d'acheteurs	510	406

Sans grande surprise, nous avons « perdu » des acheteurs par la réduction du nombre de ventes spéciales et par le fait qu'une partie de nos acheteurs très âgée et peu acclimatée à l'internet ne nous a pas suivi du présentiel aux ventes en ligne. Les nouveaux acheteurs conquis à cette occasion

⁹ Ce parallélisme entre évolution des prix d'adjudication et les recettes que le Mont-de-Piété en retire s'explique par le fait que la majorité de celles-ci proviennent des frais de vente (10% vendeurs et 20% acheteurs).

¹⁰ Différence positive entre le prix d'adjudication et la dette du client.

ne compensent pas cette diminution. Il va de soi que dès que ce sera possible en toute sécurité, nous reprendrons les ventes réellement publiques et tenterons de récupérer cette clientèle perdue. Depuis quelques années, nous opérons une distinction entre les tops acheteurs (qui ont acheté pour plus de 10.000€ sur les 5 dernières années¹¹) et les acheteurs plus occasionnels. Nous constatons que l'évolution n'est pas la même dans les deux groupes : le nombre de « top » acheteurs reste stable en 2020 alors que les acheteurs plus occasionnels chutent de manière plus importante. La conséquence de cela est que la part relative des tops acheteurs augmente pour atteindre plus de 25% du total des clients en 2020¹². Vu le caractère atypique de notre environnement en 2020, nous n'en tirerons pas de conclusion en terme de tendance mais resterons attentifs lors des exercices à venir.



¹¹ Total des achats sur les 5 ans

¹² 20% en 2019




Les ventes aux 60 meilleurs acheteurs ont encore gagné en importance en 2020 (presque 80% de la totalité des recettes). Comme en 2019 l'évolution est à interpréter avec précaution : 39 (!) acheteurs récurrents dans le top 60 n'ont plus acheté en 2020.

Que dix acheteurs sont rentrés dans le top60 par des gros achats ponctuels (dont 6 nouveaux acheteurs par la mise en route des achats par internet).



b) Les ventes en chantier

a) État d'avancement du plan stratégique pour ce qui concerne les ventes (situation au 31/12/2020)

-  vert : un projet finalisé
-  orange : un projet en cours
-  rouge : un projet non entamé

Plan stratégique	promotion
Plan stratégique	catalogue intelligent
Plan stratégique	enchère en ligne
Plan stratégique	suppression des frais de publicité
Plan stratégique	amélioration de l'accueil client
Plan stratégique	réduction des frais pour lots importants
Plan stratégique	accueil vip
Plan stratégique	benchmark salle de vente

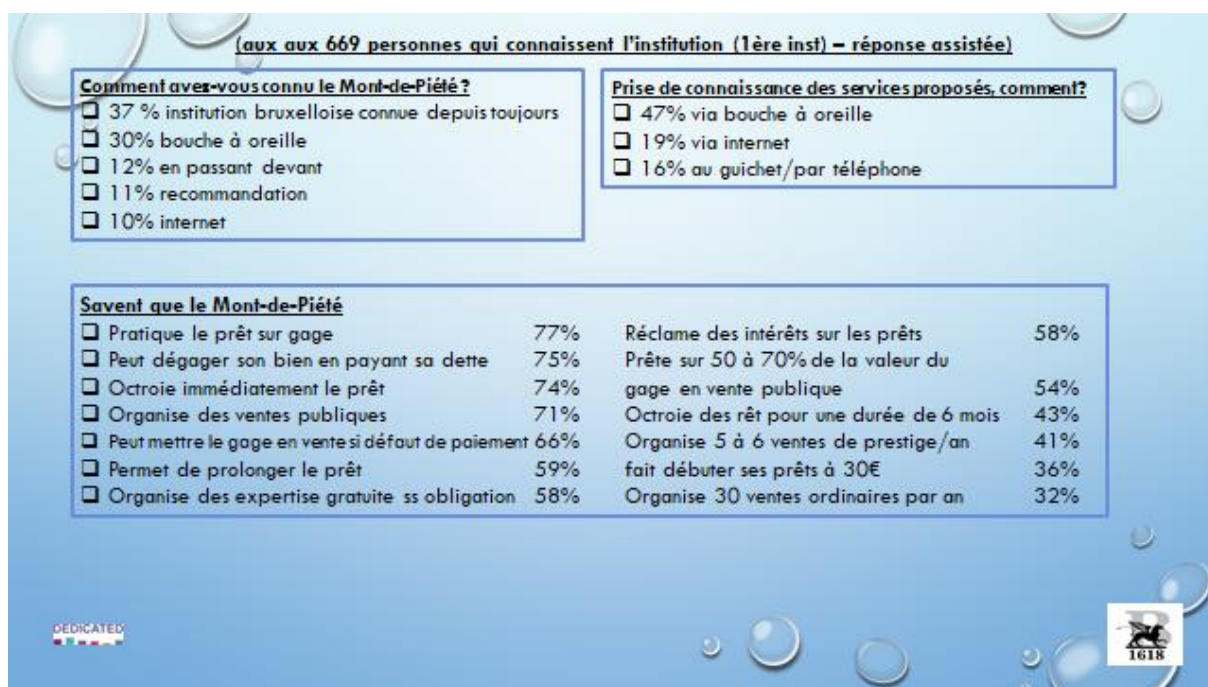
b) Commentaires

Plan stratégique	promotion
------------------	-----------

Décision

- Affecter par an un budget de 25.000€ pour promouvoir les ventes
- Identifier (GDPR) les clients qui souhaitent être informés par mail ou par SMS des news en rapport avec le prêt sur gage

La communication publicitaire a été intensifiée par des campagnes dans la presse spécialisée afin de nous positionner de manière plus claire comme salle de vente. Ce travail devra être poursuivi car un Bruxellois sur trois ne connaît pas cette activité du Mont-de-Piété (enquête Dedicated – voir ci-après). Nous avons également constaté que durant la pandémie, le nombre d'acheteurs plus occasionnels avait sensiblement diminué. Il s'agit d'une part de notre clientèle que nous devons reconquérir ou renouveler après la pandémie afin d'éviter la concentration en quelques mains des achats avec les risques d'entente qui en découle.



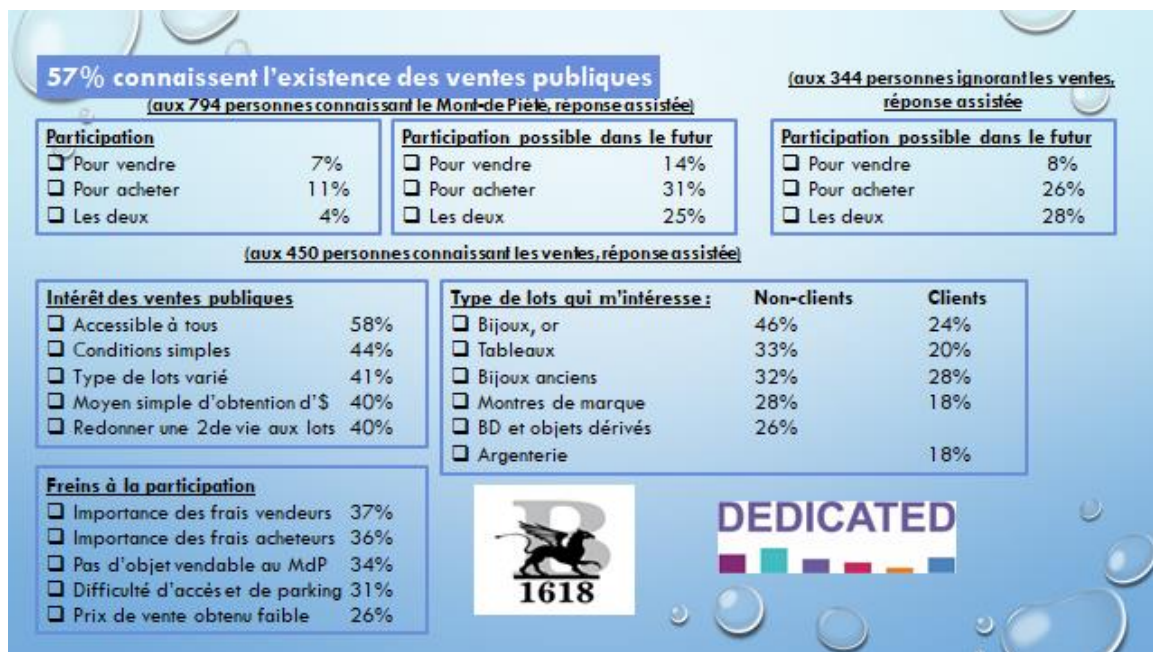
En ce qui concerne l'identification et l'enregistrement par un formulaire signé, des souhaits des clients en matière de communication, celle-ci a été effectuée pour +/- 1/3 de la clientèle « prêt » et n'a pas encore été entamée pour les acheteurs en salle de vente. Là aussi, le COVID nous a amené à ne pas poursuivre le travail pour les mêmes raisons que celles évoquées pour le prêt sur gage. L'outil permettant l'envoi de mails ciblés est prêts. En ce qui concerne les SMS, l'application n'est pas encore totalement finalisée et nous tentons de régler les bugs.

57% des sondés connaissent les ventes publiques et l'enquête révèle que, que ce soit parmi ceux qui connaissent leur existence ou ceux qui ne la connaissent pas, il existe un potentiel de clients complémentaires, tant vendeurs qu'acheteurs.

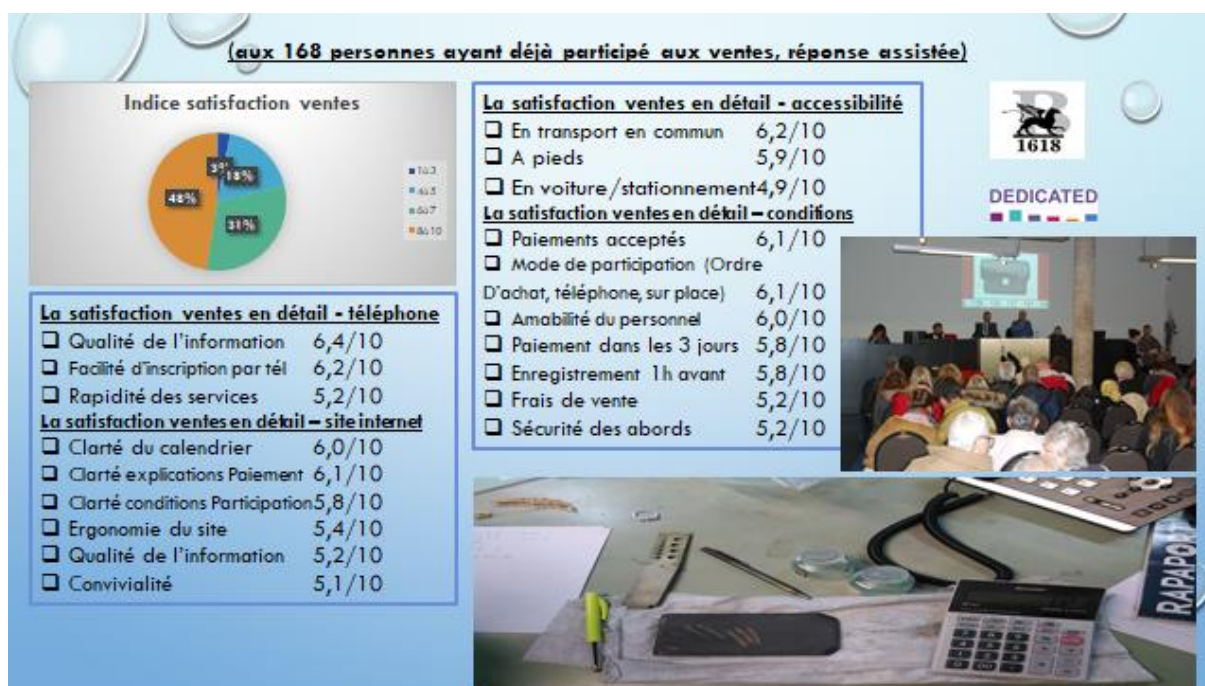
Les ventes publiques sont appréciées car elles sont accessibles à tous, peu conditionnées, avec une grande variété de lots. Le fait que ce soit un moyen aisé de se faire de l'argent et que ceci permet de donner une nouvelle vie aux objets est également relevé.

La participation aux ventes serait freinée par l'importance des frais¹³, le fait de n'avoir rien à vendre, la difficulté d'accès en voiture et la faiblesse des prix d'adjudication. Pas de surprise en ce qui concerne les lots prisés qui correspondent en grande partie à ce que nous vendons.

¹³ Ce qui en comparaison avec les autres salles de vente est faux, nous le verrons plus loin.



La satisfaction est élevée au niveau des ventes puisque 79% des clients sondés en sont satisfaits à très satisfaits. Le site internet et le contact téléphonique semblent mieux correspondre aux attentes que pour le prêt sur gage.



Plan stratégique

catalogue intelligent

Les acheteurs potentiels peuvent prendre connaissance des lots mis en vente via le catalogue de vente. Ce catalogue « papier » que les clients peuvent acheter à la pièce ou par abonnement annuel est également téléchargeable gratuitement sur le site du Mont-de-Piété. Cette dernière fonctionnalité sera maintenue tout en la complétant de la faculté pour le client de se constituer sa liste sur base d'une sélection personnelle. Il sera également possible au client, préalablement

enregistré, d'émettre par ce biais un ordre d'achat à prix fixe ou de demander à être appelé pour un ou plusieurs lots choisis. Cette fonctionnalité devait être opérationnelle pour le premier semestre 2020 mais COVID est passé par là. ..

Au mois de novembre 2020, une réorientation stratégique a été opérée. Pour rappel la modernisation du site internet a été confiée à NSI après deux marchés sans offres. Seule candidate, la firme a déposé une offre à 50.000€ pour réaliser la modernisation des pages informatives du site, le catalogue intelligent et la partie du site où les clients pourront gérer leur compte. Le développement d'un module comme le catalogue intelligent pour le seul Mont-de-Piété génère des coûts énormes difficilement supportables par le Mont-de-Piété qui seront également présents pour la maintenance à venir, sans parler des développements ultérieurs. En outre la solution proposée s'avère complexe et peu conviviale pour les équipes en charge de leur gestion.

A l'occasion des ventes en lignes, nous avons été amenés à intégrer notre catalogue sur le site de Drouot qui propose un service visant à fournir aux salles de vente le module permettant de gérer un catalogue propre à chaque opérateur pour un coût, hors développement spécifique de 1500€ par an HTVA.

Le conseil a donc décidé de négocier avec NSI son retrait de cet aspect du site, obtenant au passage une ristourne de 7.750€ HTVA sur ledit marché et de conclure avec Drouot un marché pour cette mission.

Plan stratégique	enchère en ligne
------------------	------------------

Les acheteurs peuvent participer aux ventes en étant présent en salle de vente, par téléphone ou via un ordre d'achat à prix fixe. Le Mont-de-Piété a décidé de rendre possible la participation à la vente publique via internet. Cette faculté supplémentaire devait en première analyse attendre la réécriture du programme, soit deux à trois ans. Le COVID a amené à examiner cette piste de manière plus rapide en vue de mettre en place ce dispositif pour la reprise des ventes en septembre 2020 vu l'impossibilité de les organiser en présentiel. Mission réussie.

Au vu des premiers résultats, il semble que nous maintiendrons cette possibilité d'enchérir en ligne pour les ventes ordinaires qui ne présentent pas que des bijoux et pour les ventes spéciales.

Plan stratégique	amélioration de l'accueil client
Plan stratégique	accueil vip

Sans autres commentaires.

Plan stratégique	réduction des frais pour lots importants
Plan stratégique	benchmark salle de vente

A l'instar de l'opération consistant à réduire les taux sur les prêts importants (voir plus haut), il est de l'intérêt du Mont-de-Piété d'attirer à ses ventes des lots de qualité notamment par le biais des ventes requises. Ceci contribue en effet à crédibiliser nos ventes et à y attirer des acheteurs qui sans ces pièces n'y seraient pas venus. Le benchmark effectué montre que le montant des frais que nous

réclamons aujourd'hui n'est pas rédhitoire par rapport à ce qui se pratique dans les autres salles de ventes et ce que ce soit pour les vendeurs (10%) ou les acheteurs (20%) :

Salles de vente	Déposant	Acheteur
Galerie Moderne	Adjudication – 15 % et 2,50€ de frais administratif par lot	Adjudication + 22 % et 2,50€ de frais administratif par lot
Vanderkindere	Adjudication – 15 %	Adjudication + 25 % et 1€ de droit de sortie par lot pour les ventes cataloguées Adjudication + 25 % et 5€ de droit de sortie par lot pour les ventes bourgeoises Pour les ventes live : commission en sus de 1,5% pour Drouot Digital et 5 % pour Invaluable
Horta	Adjudication - 15 % et 1€ de droit de sortie	Adjudication + 22 % et 1€ de droit de sortie par lot Pour Drouot digital, Lot-Tissimo, The Saleroom : commission en sus de 3 % TTC
Béguinage	Adjudication – 12 %	Adjudication + 25 % et 2€ de frais par lot
Million	Adjudication – 20 %	Adjudication + 26 % et 2€ de droit de dossier par lot Pour Drouot Digital : commission en sus de 2 %
Brussels Art Auctions	Adjudication – 15 %	Adjudication + 25 % et 5€ de frais par lot
Monsantic	Adjudication – 15 %	Adjudication + 25 % et 5€ de frais par lot
Cornette de Saint-Cyr	Adjudication – 15 %	Adjudication + 30 % Pour les ventes live : commission en sus de 1,5 % HT pour Drouot Digital et 5 % HT pour Invaluable et Liveauctionners

La réflexion sur une éventuelle modulation des frais sur les lots importants devra être envisagée au moment où la réécriture du programme permettra de paramétrer le montant de ceux-ci.

5. Subsidés et autres recettes

Les subsidés consistent dans le remboursement des primes linguistiques et l'intervention de la Région dans la prise en charge partielle de certaines augmentations barémiques. A ces montants, s'ajoutent depuis quelques années les primes accordées pour les nouvelles titularisations. La totalité de ces subsidés ne dépasse pas 3% des recettes de l'institution.

Jan Jambon, alors Ministre de l'Intérieur, a décidé de ne plus rembourser les primes linguistiques allouées au personnel, parce que le Mont-de-Piété ne serait pas un service public local. Depuis l'exercice 2014, le Gouvernement fédéral refuse au Mont-de-Piété l'accès au Fond finançant les primes linguistiques de notre personnel sous prétexte que nous ne serions pas un service local parce que nos clients ne proviennent pas uniquement de la Ville de Bruxelles. Or la loi de 1848 qui réorganise les monts-de-piété en font clairement des institutions qui ne peuvent qu'émaner des communes, les agents du Mont-de-Piété se voient assigner les mêmes droits et obligations notamment en matière linguistique que les fonctionnaires de la Ville, le Conseil d'Administration est intégralement désigné par le Conseil communal.

Les budgets et comptes mais aussi les règlements applicables au prêt sont votés en Conseil communal et soumis à la tutelle des pouvoirs locaux de la Région. Limiter l'accès à ce fond aux seules entités qui ne servent QUE les habitants d'une et une seule commune est un raisonnement féodal qui ne tient aucunement compte de la réalité du XXIème siècle. Les communes ne seraient-elles pas des entités locales parce qu'elles ont un office du tourisme, des musées ou parce qu'elles entretiennent des routes qui sont également empruntées par des non-résidents ?

L'ensemble des pièces fondant le subside et les preuves de réussite des examens du SELOR sont transmises chaque année et il n'y a aucune contestation du fédéral quant au paiement effectif des primes ou des preuves fournies.

Pour rappel, le Mont-de-Piété est une institution publique qui s'attelle à offrir un service de prêt sur gage avec rigueur et professionnalisme. Il doit le faire en finançant l'intégralité de ses coûts de fonctionnement (personnel, sécurité, entretien des bâtiments, ...) et de ses investissements (rénovation, sécurité, informatique,...) en s'appuyant sur les produits de son activité.

Voilà ce à quoi nous sommes contraints à passer notre temps multipliant les courriers et les procédures pour faire valoir nos droits. Voilà le type de raisonnement qui prive le Mont-de-Piété sur le total des exercices passés d'un montant de près de 250.000€.

6. Les dépenses

Les dépenses ordinaires restent stables à l'exception de 7.000€, dépenses liées à la prophylaxie, en achat de matières (60) :

- Plexiglas
- Masques
- Signalétiques diverses
- Gel hydro-alcoolique.

10.000€ ont également été nécessaires pour le paiement d'étudiants engagés pour remplacer des travailleurs en quarantaine ou en congé. Ils ont aussi rempli d'autres rôles comme garantir le port du masque, respecter la distanciation sociale ou éviter les trop grandes concentrations en intérieur de bâtiment.

Une charge exceptionnelle de 200.000€ a également été imputée, elle correspond aux ristournes d'intérêts et de frais consentis durant la fermeture de l'institution.

a. 60 Achats de matières

Les achats de matières (74.020€) connaissent une croissance de 16% par rapport au compte précédent mais restent de 11.000€ inférieurs à l'estimation budgétaire. Les dépenses énergétique restent très stables. La variation s'explique par l'achat de matériel de marquage ou de protection lié à la lutte contre la pandémie.

b. 61 Services et biens d'exploitation

Ce poste diminue globalement de 5% (-75.000€). Nous constatons une dépense de 480.000€.

Les mouvements vont en sens divers :

- Les honoraires principalement d'avocat (21.390€) sont en hausse de 49% par rapport à l'exercice antérieur mais restent inférieurs à l'estimation budgétaire. Il s'agit ici d'avantage de consultations sur des éléments structurels (privilège de gage, prêt aux entreprise, ...) que de contentieux basiques.
- Les frais de vente passent de 400€ à plus de 7.000€. L'évolution s'explique par les commissions à payer à Drouot dans le cadre des ventes en lignes mises en place de manière accélérée vu l'impossibilité de tenir les ventes publiques en présentiel.
- Les dépenses de publicité passent de 71.285€ à 29.979€. Cette évolution (-40%) s'explique par la disparition des frais liés à l'édition du livre et des cahiers dans le cadre du 400^{ième} anniversaire. Les chiffres traduisent mal un accroissement de la publicité dans le métro et la presse écrite, comme le CA l'a décidé dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique.
- Les dépenses de maintenance d'ascenseur sont en croissance de 91% (+2.600€). Le nouveau marché conclu dans ce cadre avec la firme KONE étant moins favorable que les conditions antérieures.

- Les dépenses liées à la maintenance HVAC croissent de 1.470€ (+35% à 5.700€). Ceci s'explique par l'accroissement du nombre d'installations à entretenir dans le cadre de l'ouverture de l'aile droite et de différents réglages effectués pour améliorer la ventilation dans le cadre de la lutte contre la pandémie.
- Les taxes restent à un niveau élevé en raison de l'enrôlement de la taxe sur les établissements financiers par la Région. Le Parlement a récemment mis un terme à cette aberration en votant une ordonnance exonérant le Mont-de-Piété de celle-ci.

Les autres dépenses restent stables.

c. 62 Le personnel

- Les dépenses de personnel croissent de 100.000€ (+5%). Ceci s'explique entre autres par :
 - o L'engagement d'étudiants pour faire respecter les distanciations sociales, le port du masque et la désinfection des mains. Ces étudiants ont également permis de maintenir en tout temps un accueil suffisant aux caisses et d'éviter les files malgré la prise de congés parentaux corona de quarantaine ou autres ...
 - o L'indexation des salaires en avril 2020
 - o Les évolutions barémiques des agents en poste

Au 31 décembre 2020, le Mont-de-Piété compte 32 membres du personnel. L'augmentation du nombre d'agents travaillant au Mont-de-Piété n'induit pas une augmentation des heures effectivement prestées. Doit en effet être intégré qu'un membre du personnel est en maladie depuis plus d'un an et que 13 membres du personnel ont opté pour l'un des dispositifs légaux de réduction du temps de travail que l'institution promeut et facilite. Si l'on calcule le nombre d'équivalents temps plein au 31 décembre 2020, il est de 28,9 ETP.

Il est à noter que le succès des mesures de réduction du temps de travail (congé parental, congé pour convenance personnelle, RTT préalable à la pension) induisent un stock important d'heures non prestées qui doivent être compensées par des embauches compensatoire (c'est d'ailleurs un but de la mesure). La question de l'éventuelle statutarisation de ces remplaçants sera étudiée en 2021.



Laurence Biren

Bienvenue à Laurence Biren qui a intégré l'équipe des caissiers durant cet exercice qui a également vu deux piliers du Mont-de-Piété accéder à une retraite largement promérite. Qu'ils soient à nouveaux remerciés pour leur investissement au sein de l'institution.



Jenny
Dejonge



Alain
Leroy

Il s'agit de Monsieur Alain Leroy (octobre) après 34 ans d'ancienneté et de Madame Jenny De Jonge (décembre) après 44 années de bons et loyaux services.

Il n'est pas possible d'aborder l'année 2020 sans souligner l'abnégation et l'engagement du personnel afin d'offrir le meilleur service possible à nos clients dans ce contexte tumultueux et stressant. Là où dans d'autres domaines, le télétravail a représenté une solution permettant de moins se déplacer, les fonctions présentes au Mont-de-Piété, directement orientées vers le guichet imposent le « présentiel » pour les agents.

L'adaptation des procédures a impliqué pour TOUS une modification des habitudes et un surcroît de travail certain et l'ensemble des équipes ressort marqué et fatigué de cette épreuve dont nous l'espérons, nous ressortirons au cours de l'année 2021.

78% des agents du Mont-de-Piété sont statutaires. Les examens de statutarisation pour un poste d'ouvrier, un de caissier et une appréciatrice sont programmés début 2021. Les autres agents attendent pour certains l'examen de statutarisation ou la réussite du SELOR. Le renforcement du bilinguisme des agents a été intégré dans le plan de formation voté cette année.

Il reste en matière de gestion des ressources humaines à aborder, après la question délicate des horaires qui conduira à l'ouverture d'une nocturne à compter de septembre, la toute aussi délicate question de la polyvalence. Les évolutions pressenties indiquent plus que jamais que l'organisation doit être rendue plus souple et plus modulable et que le temps des services construits en silos est derrière nous. Un des moyens qui sera utilisé sera la réécriture concertée des profils de fonction. Il convient toutefois au vu de la période dont nous sortons de marquer une pause dans les réformes pour permettre à tout un chacun de reprendre ses marques.

d. Remboursement des emprunts

Ce poste comprend le remboursement de quatre tranches trimestrielles du capital relatif aux crédits d'investissement bancaires de respectivement 3 millions et 2 millions d'euros (voir plus haut) afin de financer les rénovations de l'aile droite du bâtiment et le nouveau dispositif de sécurité.

e. Charges financières

Le coût des charges financières résultant principalement de notre financement externe se monte à 101.764€ par rapport à 106.597€ en 2019, évolution stable qui s'explique par une baisse d'intérêts payés (mouvement inverse par rapport au remboursement de capital), compensés par une hausse de frais de paiements électroniques (nombre de transactions par voie électronique en hausse chaque année).

f. Charges exceptionnelles (67)

Les charges exceptionnelles s'élevait à 14.333,02€ en 2019. Elles s'envolent à plus de 200.000 € suite à la décision du Conseil d'exonérer les clients de tout intérêt ou frais pendant la période de fermeture de la première vague.

7. Le solde à l'ordinaire

Le Mont-de-Piété termine donc cette année totalement atypique et qu'il serait téméraire d'intégrer dans les projections pluriannuelles avec un solde positif net de

Recettes :	3.657.561,81 €
Dépenses :	3.454.677,37 €
Solde :	<u>202.884,54 €</u>

Le solde est affecté comme suit :

- un montant de 96.568,07€ au service de l'extra (les investissements)
- le solde de l'exercice comptable de 106.316,47€ au financement de l'activité de prêt.

8. Les investissements

Les investissements après les efforts importants consentis pour les bâtiments et la sécurité et dans l'attente des coûts de réécriture de l'outil informatique dans une phase de « creux ». Ils se montent à moins de 100.000€ et n'appellent pas de commentaires particuliers.

9. Divers

a) Communication



« D'un micro-crédit avant la lettre à un crédit de proximité, le Mont-de-Piété de la Ville de Bruxelles (1618-2018) » est le titre de l'ouvrage édité par le Mont-de-Piété pour son 400^e anniversaire. Roel JACOBS, David KUSMAN et Pedro TRASCASAS nous racontent l'histoire de la dernière institution en Belgique à pratiquer le prêt sur gage. Le lecteur parcourra les coulisses de l'institution depuis l'origine jusqu'à nos jours. Disponible à 10€ au guichet, le livre peut aussi être envoyé. Il vous en coûtera alors 15€.

Il reste également quelques ouvrages scientifiques édités dans le cadre de l'exposition « De la pierre au bijou ». Ils peuvent être obtenus au même prix que l'ouvrage précité.

En 2020, quatre cahiers thématiques sont sortis de l'imprimerie :

- Dieu aime-t-il les prêts à intérêt ? Les religions du livre et de la finance
- Les gages acceptés, témoins de leur époque
- Architecture et prêt sur gage
- Lutte de pouvoir au Mont-de-Piété.

Renseignements : info@montdepiete.be.

Site internet : Les personnes qui s'intéressent à notre institution auront remarqué que le site interne a fait peau neuve. Nous avons évoqué - au point 2.b) 1 - les perspectives de développement en ce qui concerne les ventes avec la mise en œuvre du catalogue intelligent. Dans la foulée, une interface sera mise en place pour gérer, en ligne, toutes les transactions financières avec le Mont-de-Piété que ce soit en ce qui concerne le prêt sur gage ou les ventes.

Le Mont-de-Piété a également revu sa communication sur base de sa nouvelle charte graphique. Plus professionnelle et plus moderne, elle bénéficie de la professionnalisation croissante de la communication au Mont-de-Piété.

b) Développement durable

Le Mont-de-Piété a toujours considéré que son action devait s'inscrire dans une perspective de développement durable. La nature même de son activité qui est à la fois sociale, éthique et équitable travaille globalement sur la seconde main et s'inscrit dans la logique d'une économie circulaire de proximité.

Sur le plan environnemental et climat, des investissements avaient été consentis dans le placement de 126 panneaux photovoltaïques et dans la mise en place d'une gestion technique centralisée du chauffage (incorporée dans le marché sécurité). Le travail est appelé à s'amplifier soutenu et appuyé par les impulsions nouvelles contenues dans l'accord de majorité communale.

Ces efforts se sont avérés payant puisque la performance PEB de nos bâtiments a été revue à la hausse passant de C+ à B+. Pour un bâtiment datant de 1860, il s'agit d'une véritable prouesse.

La directive 2010/31/UE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 2010 sur la performance énergétique des bâtiments (refonte) dans sa version coordonnée du 9 juillet 2018 et l'ordonnance du 2 mai 2013 portant le Code bruxellois de l'Air, du Climat et de la Maîtrise de l'Energie dans sa version coordonnée du 18 décembre 2015 impose au Mont-de-Piété de la Ville de Bruxelles de faire réaliser annuellement une certification PEB de ses bâtiments et d'en afficher les résultats à l'entrée de son bâtiment afin que le public puisse relever l'exemplarité des bâtiments publics. Depuis le 13 février 2020 et pour une durée de 10 ans cette mission échoit à Vinçotte ASBL.

1. L'électricité

A. Consommation électrique

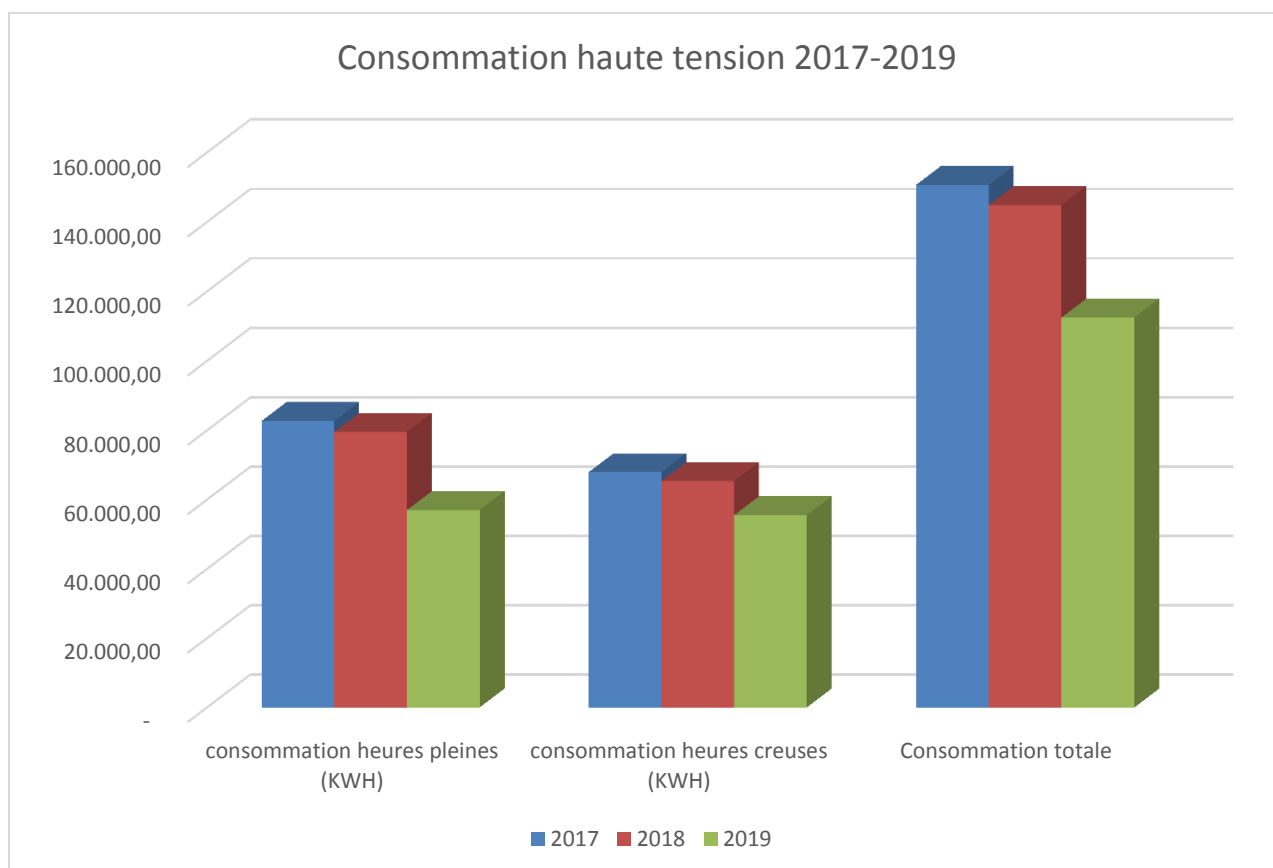
L'évolution de nos consommations suit une courbe descendante.

i. La haute tension

Remarque : la plupart de l'électricité consommée provient de la cabine à haute tension présente sur le site, cabine dont le Mont-de-Piété est propriétaire. En moyenne sur les trois derniers exercices, 94% de l'électricité consommée au Mont-de-Piété est de la haute tension transformée in situ.

Ces consommations diminuent de 4% de 2017 à 2018 et de 22% entre 2018 et 2019.

Haute tension	Consommation heures pleines (kWh)	Consommation heures creuses (kWh)	Consommation totale (kWh)	Variation
2017	82.706,00	67.930,00	150.636,00	
2018	79.527,00	65.351,00	144.878,00	-4%
2019	56.989,00	55.510,00	112.499,00	-22%



ii. *La consommation électrique autre*

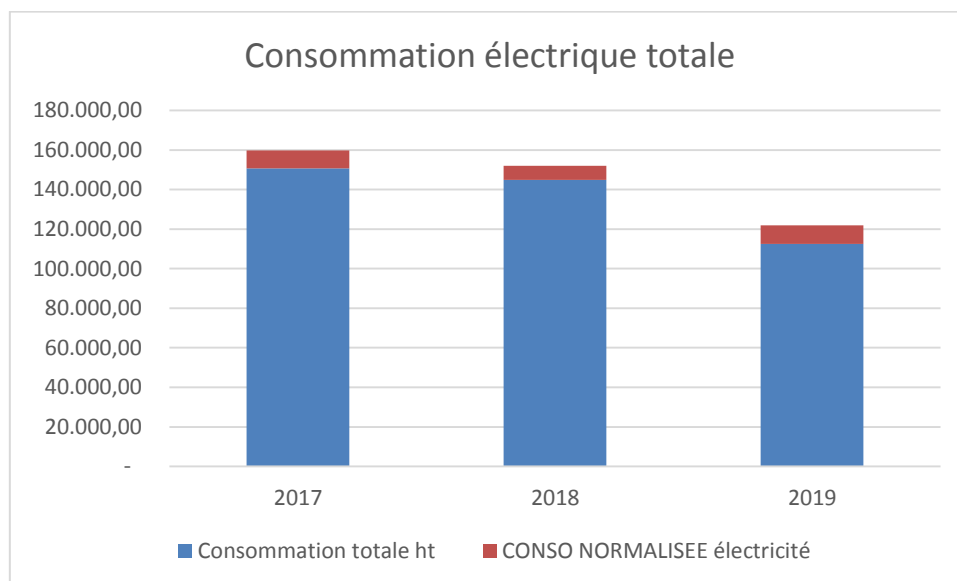
L'électricité prélevée directement sur le réseau représente 6% de la consommation totale du Mont-de-Piété. Elle présente une part presque symbolique de notre empreinte carbone. Son évolution est beaucoup plus erratique que la consommation provenant de la haute tension.

Ces consommations diminuent de 22% de 2017 à 2018 et augmentent de 32% entre 2018 et 2019. C'est principalement la Villa qui est alimentée de la sorte. Il n'existe pas, hormis l'ascenseur, de dispositifs particulièrement énergivores à cet endroit. En 2019, l'éclairage des « communs » (couloir, hall, escalier) qui était contrôlé par des interrupteurs qui restait allumé pendant toute la durée d'occupation a été remplacé par un système de minuterie. A l'instar du reste du bâtiment, le passage progressif au LED (au fur et à mesure du remplacement des ampoules et néons grillés) devrait permettre de réduire les consommations.

Consommation normalisé électricité		Variation
2017	9128,15	
2018	7137,00	-22%
2019	9433,00	+32%

iii. Globalement

Fort logiquement, la tendance baissière observée pour la haute tension s'observe aussi au niveau de la consommation électrique globale.

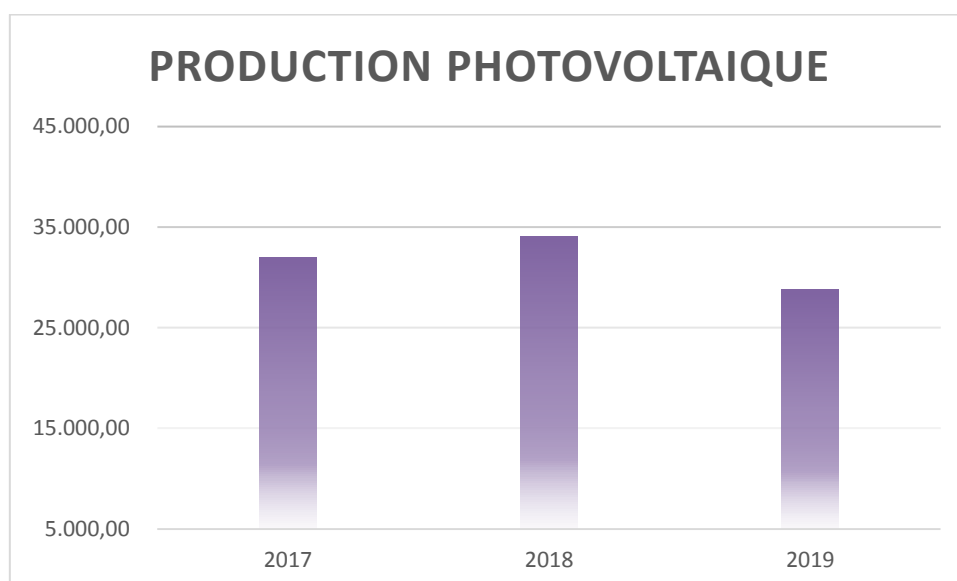


Ces consommations diminuent de 5% de 2017 à 2018 et de 20% entre 2018 et 2019.

B. Production électrique

Le Mont-de-Piété a installé 126 panneaux photovoltaïques en avril 2015.

Le rendement de l'installation est excellent comme en témoigne le tableau ci-après. A installation constante, nous n'avons que peu de maîtrise sur la quantité d'énergie produite qui dépend essentiellement de l'ensoleillement.



	Consommation totale ht	CONSO NORMALISEE électricité	consommation totale	production photovoltaïque	rapport production photovoltaïque consommation
2017	150.636,00	9.128,15	159.764,15	31.937,31	20%
2018	144.878,00	7.137,00	152.015,00	34.092,67	22%
2019	112.499,00	9.433,00	121.932,00	28.781,72	24%
moyenne	136.004,33	8.566,05	144.570,38	31.603,90	22%

D'après APERE asbl, notre installation a amorti en 2 ans le coût environnemental de production et d'installation des panneaux. D'un point de vue financier, nous avons obtenu des certificats verts pour un montant de 26.757,50 € et nous avons consommé une partie indéterminée de l'électricité produite. Il est très difficile de déterminer la part du photovoltaïque dans la réduction de nos consommations électriques car différentes actions allant parfois dans des directions différentes ont influencé celles-ci.

- a) Accroissement des surfaces utilisées suite à la rénovation de 4.273 m² à 8.185 m² ¹⁴
- b) Installation de 126 panneaux photovoltaïques
- c) Investissements
 - o Mise en conformité et rénovation des ascenseurs
 - o Rénovation de l'installation robotique
 - o Remplacement progressif de l'éclairage à incandescence et des néons par du LED
- d) Effort des équipes
 - o Allumage de l'éclairage à l'arrivée et au départ des agents plutôt que lors des rondes d'ouverture et de fermeture du garde (1h de gain d'éclairage)
 - o Chasse au gaspi (extinction des ordinateurs, suppression des chargeurs en veille, rationalisation du petit électroménager (perco, Senseo, ...).

Il convient toutefois ici de faire plusieurs remarques.

1. Les améliorations constatées ne seront pas constantes et ne seront ultérieurement plus aussi spectaculaires. De manière évidente, il est clair que nous arriverons, tôt ou tard, à un palier que ce soit sur le plan des consommations ou sur le plan économique.
2. Le challenge sera ensuite
 - a. de poursuivre les petites améliorations initiées
 - b. de monitorer notre action pour prévenir un éventuel dérapage
 - c. de maintenir la mobilisation pour prévenir les dérapages
 - d. d'être attentif aux propositions des entreprises qui assurent la maintenance et des intervenants comme le certificateur PEB pour étudier la possibilité de mettre en place les dispositifs intéressants
 - e. d'assurer une maintenance rigoureuse de l'ensemble des appareils électriques et leur remplacement lorsque celui-ci pourra être amorti.

¹⁴ Source : permis d'urbanisme 2018

En dehors de subsides ou de partenariats ponctuels, les investissements ou efforts non amortissables économiquement seront très limités. En 2020, nous nous sommes employés, outre la poursuite des efforts entrepris à monitorer par le placement de compteurs spécifiques la consommation des appareils électriques les plus énergivores du Mont-de-Piété : ascenseurs, circulateurs, ventilation, installation robotique, ...

Au-delà des consommations se pose également la question d'un possible accroissement de l'énergie produite sur site. La carte solaire réalisée par Bruxelles environnement montre que même si le versant de toiture optimal est actuellement couvert de panneaux, la faible inclinaison de la toiture permettrait d'installer +/- 140 panneaux supplémentaires dont la production correspondrait à +/- 85% de ceux qui sont placés sur le versant optimal. L'administration a donc consulté à ce propos et il semble que le rendement serait nettement inférieur à l'hypothèse précitée (on parle plutôt de 35 à 40% du rendement actuel). Avec la disparition du système des certificats verts, cette piste doit être abandonnée.

Il convient d'étudier cette année encore la manière de consommer de manière plus systématique l'énergie produite par les panneaux déjà placés. Une partie de la production est effectuée lorsque les installations ne sont pas occupées (dernières heures de la journée, week-end, jours fériés). La non-réinjection de l'énergie produite et son stockage sur des batteries permettraient de la consommer sur site à des moments où le soleil ne brille pas. Le Mont-de-Piété dispose sans problème de l'espace permettant le stockage des batteries.

En résumé, les pistes de travail qui constitueront les chapitres du plan pluriannuel d'action que l'administration présentera dans les mois qui viennent sont

- La poursuite de la chasse au gaspi basée sur la mobilisation des équipes
- La poursuite du relighting
 - Implémentation du LED
 - Remplacement des interrupteurs par des détecteurs de présence ou des minuteries dans les sanitaires
- La maintenance rigoureuse des installations
- Le monitoring dans le cadre de NR Click des installations les plus énergivores
- La veille technologique pour identifier et proposer de nouveaux investissements amortissables.
- Le placement de batteries pour stocker l'excédent de production photovoltaïque.

2. Le gaz

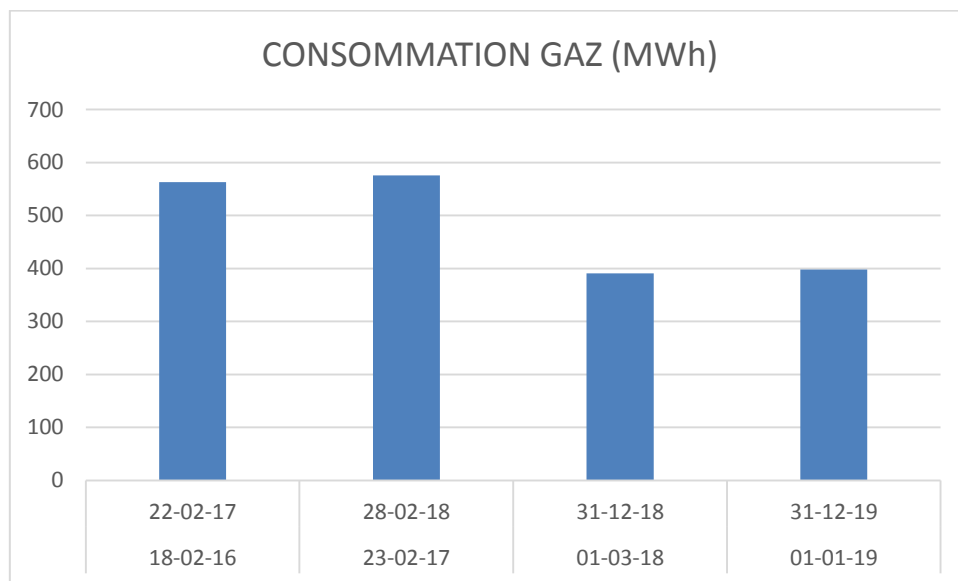
Si à la lecture du rapport portant sur la consommation électrique, le lecteur aura eu le sentiment - fondé au demeurant- que d'importants efforts avaient déjà été réalisés et que les marges de progression étaient dès lors plus limitées. Il n'en est pas de même pour le gaz dont l'unique fonction est de chauffer les locaux.

Le chantier reste à ouvrir et les outils initialisés à ce jour doivent encore porter leur fruit. Les investissements réalisés à ce jour se concentrent sur

- la mise en place d'une gestion technique centralisée du chauffage et de la ventilation (Conseil du 17 mai 2017) et le placement de 10 sondes thermiques permettent de connaître en temps réel la température des différents locaux (Conseil du 16 janvier 2019) et d'agir sur celle-ci de manière centralisée pour ce qui concerne les circulateurs et le réglage des chaudières.
- le remplacement des vannes de radiateurs par des vannes thermostatiques verrouillables (dans les locaux occupés de manière constante) ou modulables dans les locaux occupés a été réalisée en 2020, en partie du moins et sera finalisé en 2021.

Le monitoring des consommations de gaz est le suivant.

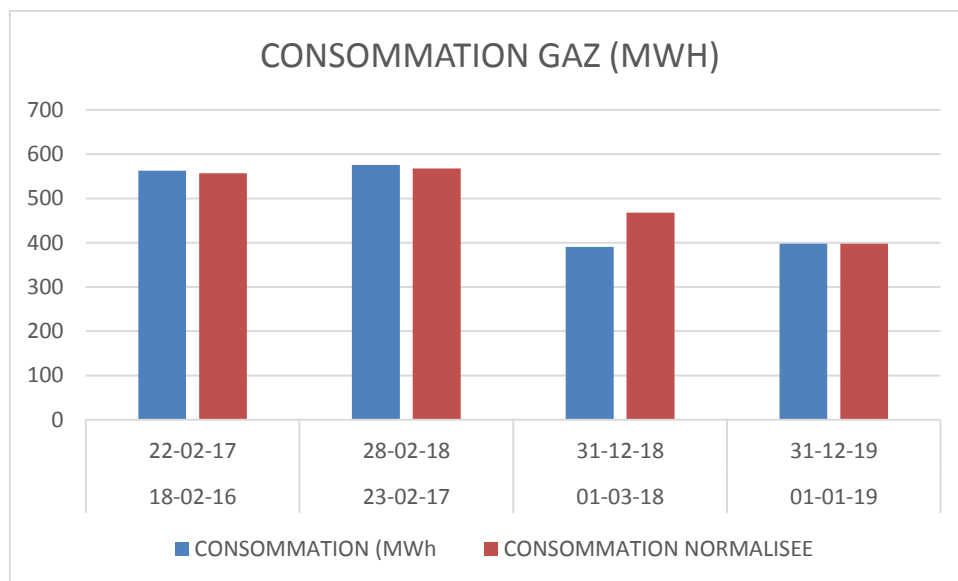
DU	AU	CONSOMMATION (MWh)
18-02-16	22-02-17	562,901
23-02-17	28-02-18	575,513
01-03-18	31-12-18	390,859
01-01-19	31-12-19	398,031



Le tableau qui précède ne permet pas de comparer des périodes de chauffe d'une durée identique. Pour avoir une vision plus claire de l'évolution de nos consommations, nous avons projeté l'ensemble des factures sur base annuelle (365 jours).

Ce mode de reporting nous décroche des consommations effectives (colonnes bleues) mais est davantage révélatrice des tendances, de l'évolution en termes de consommation (colonnes rouges).

DU	AU	CONSOMMATION (MWh)			CONSOMMATION NORMALISEE
18-02-16	22-02-17	562,901	369	365	556,799092
23-02-17	28-02-18	575,513	370	365	567,735797
01-03-18	31-12-18	390,859	305	365	467,749295
01-01-19	31-12-19	398,031	365	365	398,031



Les marges de progression sont beaucoup plus importantes pour les économies en termes de chauffage. Elles sont de plusieurs ordres.

1. Capitaliser sur les investissements réalisés par l'optimisation
 - a. de la température de l'eau
 - b. des circulateurs
 - c. des vannes thermostatiques
2. Remplacement des chaudières de l'aile gauche (2022)
3. Étude de dispositifs plus novateurs (il y aurait par exemple la possibilité avec notre jardin d'exploiter la piste de la géothermie).

Conclusions

L'année 2020 fut intense et a fortement mobilisé nos équipes dans cette dynamique de changement. Même si l'activité est dense, nous savons que nous travaillons pour un projet utile et que les chantiers promettent des lendemains qui chantent. Plus que jamais, cette institution reste un outil social intéressant pour de nombreux concitoyens.

Au nom de l'équipe du Mont-de-Piété et de l'institution, merci aux administrateurs et observateurs qui gèrent notre institution pour leur écoute attentive et leur soutien de tous les instants.

Terminons par un grand merci

- *aux clients qui nous font confiance depuis tant d'années et qui sont notre raison d'être.*
- *aux travailleurs, présents ou passés, du Mont-de-Piété qui font que cette institution est ce joyau dont nous pouvons être fiers.*
- *aux mandataires locaux ou régionaux proches qui avez été ou êtes administrateurs du Mont-de-Piété ou plus éloignés mais qui nous témoignez régulièrement de votre sympathie et de votre soutien.*
- *aux différents services de la Ville et du CPAS qui nous appuient en toute circonstance.*

Calendrier des ventes 2021 :

JANVIER				FEVRIER				MARS				AVRIL				MAI				JUIN				JUILLET				AOÛT				SEPTEMBRE				OCTOBRE				NOVEMBRE				DECEMBRE			
V/V	1	S/Z	16	L/M	1	M/D	16	L/M	1	M/D	16	J/D	1	V/V	16	S/Z	1	D/Z	16	M/D	1	M/W	16	J/D	1	V/V	16	D/Z	1	L/M	16	M/W	1	J/D	16	V/V	1	S/Z	16	D/Z	1	M/D	16	M/W	1	J/D	16
S/Z	2	D/Z	17	M/D	2	M/W	17	M/D	2	M/W	17	V/V	2	S/Z	17	D/Z	2	L/M	17	M/W	2	J/D	17	V/V	2	S/Z	17	L/M	2	M/D	17	J/D	2	V/V	17	S/Z	2	D/Z	17	M/D	2	M/W	17	J/D	2	V/V	17
D/Z	3	L/M	18	M/W	3	J/D	18	M/W	3	J/D	18	S/Z	3	D/Z	18	L/M	3	M/D	18	J/D	3	V/V	18	S/Z	3	D/Z	18	D/M	3	M/W	18	V/V	3	S/Z	18	D/Z	3	L/M	18	M/W	3	J/D	18	V/V	3	S/Z	18
L/M	4	M/D	19	J/D	4	V/V	19	J/D	4	V/V	19	D/Z	4	L/M	19	M/D	4	M/W	19	V/V	4	S/Z	19	D/Z	4	L/M	19	M/W	4	J/D	19	S/Z	4	D/Z	19	L/M	4	M/D	19	J/D	4	V/V	19	S/Z	4	D/Z	19
M/D	5	M/W	20	V/V	5	S/Z	20	V/V	5	S/Z	20	L/M	5	M/D	20	M/W	5	J/D	20	S/Z	5	D/Z	20	L/M	5	M/D	20	J/D	5	V/V	20	D/Z	5	L/M	20	V/V	5	S/Z	20	D/Z	5	L/M	20				
M/W	6	J/D	21	S/Z	6	D/Z	21	S/Z	6	D/Z	21	M/D	6	M/W	21	J/D	6	V/V	21	D/Z	6	L/M	21	M/D	6	M/W	21	V/V	6	S/Z	21	L/M	6	M/D	21	S/Z	6	D/Z	21	L/M	6	M/D	21				
J/D	7	V/V	22	D/Z	7	L/M	22	D/Z	7	L/M	22	M/W	7	J/D	22	V/V	7	S/Z	22	L/M	7	M/D	22	M/W	7	J/D	22	S/Z	7	D/Z	22	M/D	7	M/W	22	J/D	7	L/M	22	M/D	7	M/W	22				
V/V	8	S/Z	23	L/M	8	M/D	23	L/M	8	M/D	23	J/D	8	V/V	23	S/Z	8	D/Z	23	M/D	8	M/W	23	J/D	8	V/V	23	D/Z	8	L/M	23	M/W	8	J/D	23	V/V	8	S/Z	23	L/M	8	M/D	23	M/W	8	J/D	23
S/Z	9	D/Z	24	M/D	9	M/W	24	M/D	9	M/W	24	V/V	9	S/Z	24	D/Z	9	L/M	24	M/W	9	J/D	24	V/V	9	S/Z	24	L/M	9	M/D	24	J/D	9	V/V	24	S/Z	9	D/Z	24	M/D	9	M/W	24	J/D	9	V/V	24
D/Z	10	L/M	25	M/W	10	J/D	25	M/W	10	J/D	25	S/Z	10	D/Z	25	L/M	10	M/D	25	J/D	10	V/V	25	S/Z	10	D/Z	25	M/D	10	M/W	25	V/V	10	S/Z	25	D/Z	10	L/M	25	M/W	10	J/D	25	V/V	10	S/Z	25
L/M	11	M/D	26	J/D	11	V/V	26	J/D	11	V/V	26	D/Z	11	L/M	26	M/D	11	M/W	26	V/V	11	S/Z	26	D/Z	11	L/M	26	M/W	11	J/D	26	S/Z	11	D/Z	26	L/M	11	M/D	26	J/D	11	V/V	26	S/Z	11	D/Z	26
M/D	12	M/W	27	V/V	12	S/Z	27	V/V	12	S/Z	27	L/M	12	M/D	27	M/W	12	J/D	27	S/Z	12	D/Z	27	L/M	12	M/D	27	J/D	12	V/V	27	D/Z	12	L/M	27	V/V	12	S/Z	27	D/Z	12	L/M	27				
M/W	13	J/D	28	S/Z	13	D/Z	28	Z/S	13	D/Z	28	M/D	13	M/W	28	J/D	13	V/V	28	D/Z	13	L/M	28	M/D	13	M/W	28	V/V	13	S/Z	28	L/M	13	M/D	28	S/Z	13	D/Z	28	L/M	13	M/D	28				
J/D	14	V/V	29	D/Z	14			D/Z	14	L/M	29	M/W	14	J/D	29	V/V	14	S/Z	29	L/M	14	M/D	29	M/W	14	J/D	29	S/Z	14	D/Z	29	M/D	14	M/W	29	D/Z	14	L/M	29	M/D	14	M/W	29				
V/V	15	S/Z	30	L/M	15			L/M	15	M/D	30	J/D	15	V/V	30	S/Z	15	D/Z	30	M/D	15	M/W	30	J/D	15	V/V	30	D/Z	15	L/M	30	M/W	15	J/D	30	M/W	15	J/D	30								
		D/Z	31							M/W	31							L/M	31																												
JANUARI				FEBRUARI				MAART				APRIL				MEI				JUNI				JULI				AUGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER				NOVEMBER				DECEMBER			
Thème: Bijoux-Maroquinerie-Fourrures *																Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *																*)Exposition des lots le mardi et samedi de 10h à 12h															
Thema: Juwelen-Luxelederwaren-Bont *																Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *																*)Tentoonstelling van de loten op dinsdag en zaterdag van 10u tot 12u															
Thème: Bijoux-Argentierie-cuivre-argenté *																Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *																ATTENTION!! Tous nos ventes publiques commencent à 13h															
Thema: Juwelen-Zilver-Koper-Verzilverd *																Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *																OPGEPAST!! Alle openbare verkopen beginnen om 13u															
Thème: Bijoux-vin *																Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *																Exposition de lots ventes spéciales de 10 à 15h															
Thema: Juwelen-Wijn *																Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *																Tentoonstelling van de loten speciale verkopen van 10u tot 15u															
Thème: Bijoux-Céramique-Cristal-Bibelots-Ivoire *																Thème: Bijoux *																Vente spéciale à partir de 13h															
Thema: Juwelen-Ceramiek-Kristal-Snuisterijen-Ivoor *																Thema: Juwelen *																Speciale openbare verkoop vanaf 13u															

Carte de visite

Mont-de-Piété de la Ville de Bruxelles

Caisse Publique de Prêt

21 rue Saint-Ghislain

1000 Bruxelles

N° entreprise : 0862932685

Téléphone :

- N° général (tout service) : 02/512.13.85
- Secrétariat Direction : 02/545.77.15

Fax :

- N° général (y compris direction) : 02/502.57.39
- Vente : 02/512.38.93

Courriel :

- Général : info@montdepiete.be
- Relation clients prêts et ventes : administration@montdepiete.be
- Comptabilité : compta@montdepiete.be

Site internet :

- <http://www.montdepiete.be>

Fermetures 2021

- le vendredi 1 janvier 2021 ;
- le lundi 5 avril 2021 ;
- le vendredi **30 avril** 2021 ;
- les jeudi 13 mai et vendredi **14 mai** 2021 ;
- le lundi 24 mai 2021 ;
- le mercredi 21 juillet 2021 ;
- le lundi 1 novembre 2021 ;
- le jeudi 11 novembre et vendredi **12 novembre** 2021 ;
- le vendredi **24 décembre** 2021 ;
- le vendredi **31 décembre** 2021 ;





Wenceslas Cobergher (1560 - 1634) was architect, ingenieur en schilder. Vandaag is hij vooral gekend als de verantwoordelijke voor het droogleggen van de Moeren, een streek aan de Frans-Belgische grens. Op economisch vlak, is hij degene die de Italiaanse Monte di Pieta naar onze contreien brengt, en de aartshertog Albrecht en Isabella ervan overtuigt om de Berg van Barmhartigheid op te richten in 1618. Ter gelegenheid van dit atypische jaarrapport, dat getuigt van een niet minder atypisch jaar, wordt hij hier voorgesteld in "covid"-modus.

Activiteitenrapport van de Berg van Barmhartigheid van de Stad Brussel

Openbare Kas van Lening

Reeds 400 jaar, onze missie:

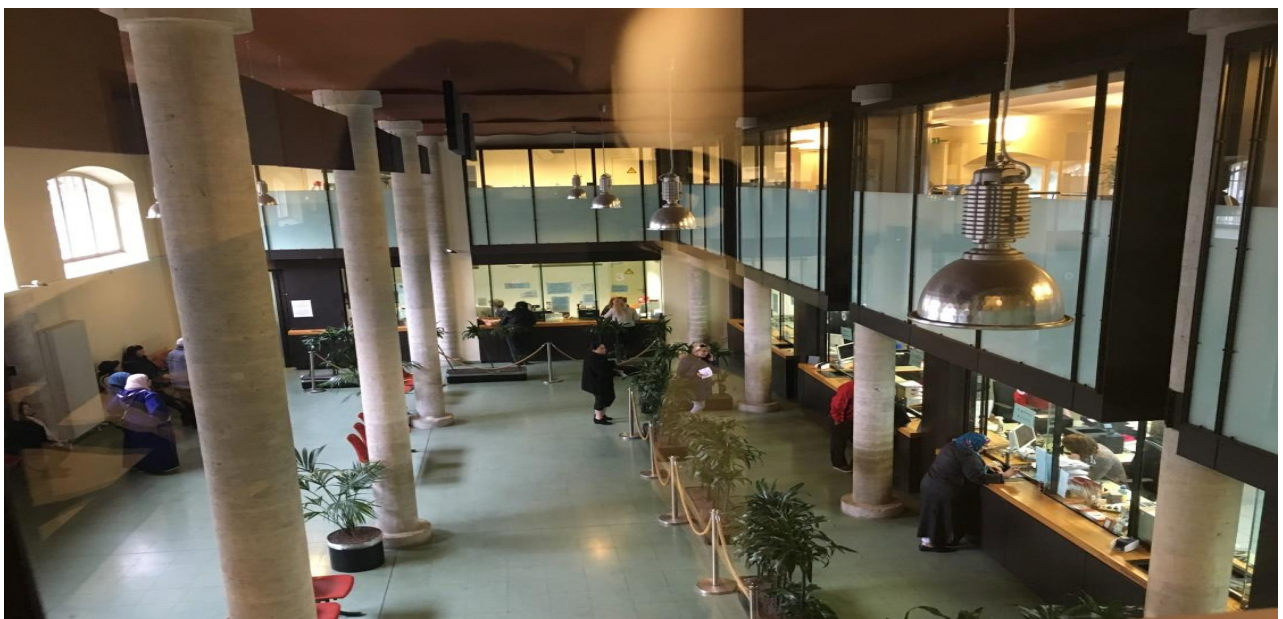
De Berg van Barmhartigheid biedt aan iedereen de optie om een lening op pand te krijgen, en dit met een bijzondere aandacht om toegankelijk te blijven voor diegenen die geen alternatief hebben.

De Berg van Barmhartigheid biedt reeds 400 jaar deze atypische kredietformule aan, namelijk de pandlening. Het gaat allicht om de minst ingrijpende kredietformule omdat het toegekende bedrag enkel afhangt van de waarde van het voorwerp. Er zal bovendien nooit gevraagd worden naar de solvabiliteit van de ontlener, noch naar de bestemming van het geleende bedrag.

De leningen starten aan 30€ maar kunnen aanzienlijk oplopen naargelang de geschatte waarde van het pand bij een publieke verkoop zoals gewaardeerd door de experts.

Doordrongen van de waarden van de openbare dienstverlening, zet ons personeel zich voortdurend in om een kwaliteitsvolle service aan te bieden aan iedereen. Vandaag moet de Berg van Barmhartigheid zich vernieuwen, door zijn cliënteel te verhogen (vooral door digitale openheid en door de verlenging van de openingsuren), door onze klantgerichtheid te verbeteren en door diversificatie van het type voorwerp dat als pand wordt genomen.

Deze uitdaging die zich bij de Berg van Barmhartigheid aandient is aanzienlijk en waarschijnlijk één van de belangrijkste die zich hier ooit aandient. Het is met vertrouwen dat we deze uitdaging aangaan, en waarbij we zullen steunen op alle kennis die in de instelling aanwezig is en op een performante infrastructuur.



1. Inleiding

2020 was een jaar met grote omwentelingen:

- Veranderende relaties tot de andere die mede gekenmerkt door angst en afstand, en waarbij hygiëne -terecht- voorrang op alles krijgt;
- Verstoring van onze sociale contacten met het creëren van strikt gelimiteerde bubbels en sluiting van elke ontmoetingsplaats;
- Verstoring van onze werkrelaties met periodes van lockdown en periodes van versoepelingen, met meer gestructureerde, duidelijk afgebakende contacten met collega's, en een versterkte aandacht voor het welzijn;
- Complete verwarring ook wat betreft economische strategieën waarbij ondersteuning van de activiteit doorwegen ten opzichte van de budgettaire strengheid;
- Omwenteling ook van de waardeschaal van de activiteiten waarbij de productieve functies eerder gerelativeerd worden en de niet-commerciële markt verschijnt als essentieel.
- ...

De Berg van Barmhartigheid ontsnapt niet aan deze turbulente omwentelingen en het jaar 2020 is dan ook ... bijzonder. Wat betreft de Berg van Barmhartigheid en zijn personeel, werden de sanitaire veiligheidsmaatregelen en de regels van social distancing geïntegreerd in de dagelijkse routine:

- Permanent dragen van het masker
- Toevoeging van scheidingswanden daar waar de afstand tussen beambten minder dan 1m50 is
- Frequente ontsmetting van de handen
- Ontsmetting van de gemeenschappelijke ruimtes
- Ontsmetting van de panden
- Sluiting van de plaatsen waar samen gegeten wordt
- Sluiting van het instituut gedurende 6 weken
- Vervroegd vertrek (15u30) om de druk te verlagen op het openbaar vervoer
- Afschaffing van de verkopen gedurende 4 maanden, afschaffing van de verkopen in aanwezigheid van bieders en van de tentoonstellingen die nog aan de gang waren
- Opstarten van online verkoop (via Drouot online)

NB: Er moest ook worden afgestemd op de lockdowns, de corona-ouderschapsverloven genomen met 1/5 en halftijds, inhaalrust, verloven geconcentreerd op een kortere periode of uitgesteld in de hoop van een hypothetische reis, ... En toch, de teams hebben dit overleefd. (Overleefd is een term gekozen in voorkomend geval aangezien niemand ongehavend uit deze moeilijke periode kwam en de teams zwaar vermoeid het jaar 2020 afsloten.)

Op vlak van de service voor onze klanten, werden de intresten voor de gehele sluitingsperiode geschrapt voor een bedrag van € 200.000, zodat NIEMAND door deze situatie werd geschaad. Deze dringende maatregel van de Raad van Bestuur zal zeker en vast ook veel huishoudens in staat gesteld hebben om deze periode *een klein beetje* rustiger te beleven.

Economisch gezien, ondanks de verkopen die niet werden gehouden, ondanks het ontbreken van nieuwe verpandingen gedurende 6 weken en een aanzienlijke vertraging van de vraag na de heropening, ondanks de rentekortingen en de aankoop van maskers en gel voor personeel en klanten, ondanks de wijzigingen in de gebouwen, eindigde de Berg van Barmhartigheid het jaar in evenwicht en financierde alle uitgaven van de instelling (kosten en investeringen) via het gewone saldo. Laat ons echter voorzichtig zijn en niet opscheppen, vooral omdat vanwege de betaling van achterstallige rente, de meeste weerslag wordt verwacht in 2021, wat waarschijnlijk een moeilijker jaar zal worden in termen van begrotingssaldo.

De specifieke situatie heeft er ook toe geleid dat de aandacht is gericht op het dagelijks beheer en de dienstverlening aan de burger hier en nu, en bijgevolg is er minder vooruitgang geboekt omtrent de maatregelen voor 2020 op middellange termijn: de uitoefening van het strategisch plan dat voor deze legislatuur voorzien was en het voorbereidende werk voor de herschrijving van onze IT-tool, die daarom prioriteiten worden voor 2021.

Een moeilijk jaar dus, een jaar dat het erg moeilijk maakt om trends voor de komende jaren te analyseren.

Bij het aanbreken van 2021 moeten we ons realiseren dat de situatie nog niet is teruggekeerd naar normaal en dat het waarschijnlijk minstens een jaar zal duren voordat deze pagina is omgeslagen. In elk geval zal er zoals steeds bij een systemische crisis, een “voor” en een “na COVID” zijn en de Berg van Barmhartigheid zal zoals de wereld nooit meer hetzelfde zijn De toekomst zal zeker anders zijn. Zal het slechter zijn ? Zal het beter zijn? Het zal *anders* zijn, het zal vooral zijn wat wij er van maken, samen...

Etienne Lambert
Directeur generaal

Jean-Louis Péters
Voorzitter

2. Bestuur

De beleidsmaatregelen die soms door de Stad, soms door het Gewest werden genomen, hebben een impact gehad op alle Brusselse publieke actoren.

De genomen maatregelen zijn bedoeld om het vertrouwen en de trots in het openbaar bestuur in het Brussels Gewest te herstellen.

- Aantal beheerders: de Berg van Barmhartigheid voldoet aan de eisen van de stad wat betreft het aantal beheerders (maximum 12) aangezien de Raad 5 beheerders en 6 waarnemers heeft.
- Oppositie: twee oppositiewaarnemers nemen deel aan de Raad van Bestuur.
- Technisch beheerder: een "technische" beheerder, directeur van het *Institut de la Bijouterie et de la Parure Jeanne Toussaint*, maakt deel uit van de leden van de Raad.
- In termen van gendergelijkheid:
 - de Raad van Bestuur telt 3 vrouwen en 2 mannen
 - 4 mannen en 2 vrouwen zijn waarnemers binnen dit leidinggevend orgaan.
- Met betrekking tot de opleiding voor beheerder: Berg van Barmhartigheid organiseerde vanaf juli 2019 een eendaagse opleiding voor nieuwe beheerders en waarnemers om hen in staat te stellen de specifieke kenmerken van de instelling te leren kennen.
- De barema's voor al het personeel, inclusief leidinggevend, zijn die van de lokale openbare dienst, zonder enige andere secundaire voordelen of premies van welke aard dan ook, en als zodanig liggen ze ruim onder de 150% van de vergoeding die een parlementariër ontvangt.
- Wat betreft de bezoldiging van beheerders en waarnemers, deze stemt overeen met de ontvangen zitpenningen bij de gemeenteraad en het aantal vergaderingen overschrijdt het plafond van 20 niet (zie hieronder).
- De voorzitter ontvangt een zitpenning van 300€ per vergadering, hij heeft zijn bureau bij de Berg van Barmhartigheid opgegeven, en neemt plaats in een vergaderzaal om te werken.

Bedragen bezoldigingen beheerders:

Emoluments imposables Belastbare presentiegelden	01/2020	02/2020	03/2020	04/2020	05/2020	06/2020	09/2020	10/2020	11/2020	12/2020	total-totaal
Jean-Louis PETERS	612,00 €	612,00 €	612,00 €	918,00 €	612,00 €	306,00 €	612,00 €	612,00 €	306,00 €	- €	5.202,00 €
Qendresa GERLICA	- €	- €	- €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	667,52 €
Jérôme JOLIBOIS	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €		83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	829,51 €
Lydia MUTYEBELE	- €	- €	- €	83,44 €	166,88 €		83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	584,08 €
Carole MENGAL	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €		166,88 €	83,44 €	- €	912,95 €
Anas BENABDELMOUMEN	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	996,39 €
Erik HULSBOSCH	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	996,39 €
Mourad MAIMOUNI	81,81 €	- €	- €	166,88 €					83,44 €	- €	332,13 €
Nasir MOHAMMAD	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €		- €	912,95 €
Fatima MOUSSAOUI	81,81 €	81,81 €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	996,39 €
Celine VIVIER	81,81 €	- €	81,81 €	166,88 €	166,88 €	83,44 €	83,44 €	166,88 €	83,44 €	- €	914,58 €

3. De lening op pand

De leningen op pand werden, zoals aangekondigd, hard getroffen door de pandemie. De zeer significante daling van de bedrijvigheid is financieel niet voelbaar. In termen van inkomsten van deze activiteit stellen we zelfs een zeer lichte groei vast, aangezien deze met 75.000 € is gestegen.

	31/12/2019	31/12/2020
inkomsten leningen op pand	2.699.897 €	2.774.524 €

Het gemiddeld uitgeleende bedrag heeft een goed record van 136 € (+ 26%) en weerspiegelt de evolutie van de goudprijs die, zoals in elke crisisperiode, sterk is gestegen. Deze beweging werd versterkt door de beslissing van de Raad van Bestuur, en de gemeenteraad volgde hierin, bij de wijziging van het organiek reglement, om het uitgeleende bedrag per object te verhogen (70% van de geschatte waarde bij openbare verkoop in plaats van 66%). De verkoopbonussen¹, die 44% van de verkoopproducten in 2018² vertegenwoordigden, zijn een bewijs van de voorzichtigheid waarmee de leningsbedragen worden vastgesteld. Dit maakte het mogelijk om deze maatregel te nemen, die onder meer noodzakelijk werd gemaakt door het feit dat de lage uitgeleende bedragen ertoe leidden dat teleurgestelde klanten zonder lening vertrokken.

Article 7	Artikel 7
Les biens mobiliers présentés en nantissement sont reçus sur estimation des appréciateurs. Les prêts accordés ne peuvent excéder les 2/3 70% de la valeur estimée de l'objet gagé en vente publique. Le Conseil d'Administration peut décider, suivant les circonstances, de réduire ce plafond soit par mesure générale, soit par mesure spéciale. En cas d'urgence, le Directeur général, en concertation avec le Président de l'institution, peut prendre cette décision sous réserve de ratification par le Conseil d'Administration. Le déposant peut, à sa meilleure convenance, obtenir la liquidation de son prêt en numéraire ou par virement bancaire.	De ter verpanding aangeboden roerende goederen worden aanvaard op schatting van de deskundigen. De toegekende leningen mogen de 2/3 70% van de in openbare verkoop geschatte waarde van het verpande goed niet overschrijden. De Raad van Bestuur mag, naargelang de omstandigheden, beslissen dit plafond te verlagen hetzij bij algemene maatregel, hetzij bij bijzondere maatregel. In geval van nood kan de Directeur generaal, in overleg met de Voorzitter van de instelling, deze beslissing nemen onder voorbehoud van bekrachtiging door de Raad van Bestuur. De neerlegger kan, naar eigen goeddunken, de verrekening van zijn lening verkrijgen in contant geld of per bankoverschrijving.

	31/12/2019	31/12/2020
gemiddeld uitgeleend bedrag	513 €	649 €

Daarbuiten getuigen de indicatoren, door een soms markante daling, van de tumultueuze aard van die periode.

¹ Verkoopbonus : het positieve verschil tussen de toewijzingsprijs en de schuld van de klant.

² 2018 werd gekozen als referentiejaar aangezien in 2019 de goudkoers begon te stijgen.

a) De pandlening in cijfers

	31/12/2019	31/12/2020
uitstaande leningen	22.511.973 €	21.861.034 €

Dit is het totaal van de uitstaande leningen bij de Berg van Barmhartigheid. Deze daling met 3% is gelegen aan de sluiting van het instituut tijdens de eerste lockdown. Gedeeltelijk wordt deze daling gecompenseerd door de stijging van de goudkoers gedurende diezelfde periode (dit werd reeds waargenomen tijdens de verwerking van 2019).

	31/12/2019	31/12/2020
aantal nieuwe leningen	18955	11983
aantal inlossingen	16477	15011

11.983 leningen werden verstrekt in 2020, de eerste getuige van de daling van het aantal bezoekers van de instelling, aangezien dit een markante daling met 37% betekent. Wij kunnen dus in ieder geval stellen dat de gezondheidscrisis en de moeilijkheden die deze voor vele gezinnen heeft veroorzaakt, niet tot een stormloop op pandleningen hebben geleid. Lange tijd hebben wij geloofd dat de vertraging van de activiteit lag aan de te perfectioneren bekendheid van de instelling. Mensen die van onze diensten gebruik zouden kunnen maken, zouden niet op de hoogte zijn geweest van het bestaan van de Berg van Barmhartigheid. Dit lijkt niet het geval te zijn, aangezien de daling werd vastgesteld ondanks een zeer aanzienlijke verhoging van de reclame (waartoe in het kader van het strategisch plan was besloten) met in het bijzonder een postercampagne in de metro (buiten de periode van de lockdown). Uit een enquête van het bureau Dedicated³ over het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (foutenmarge van 3%) blijkt ook dat 65% van de Brusselaars de Berg van Barmhartigheid kent. Veel meer, 90% van degenen die de instelling kennen, weten dat haar voornaamste taak het verstrekken van pandleningen is. Deze bekendheid is zelfs gunstig, aangezien de ondervraagden een waardering van 7,4/10 gaven aan de instelling en maar liefst 95 van de 100 personen de Berg van Barmhartigheid zonder aarzelen zouden aanbevelen. Maar ondanks deze genegenheid van de Brusselaars voor hun tanteke, heeft ons cliënteel van jaar tot jaar moeite om zich te vernieuwen.

Het zou uiteraard volstrekt voorbarig zijn om op basis van de cijfers van dit jaar conclusies te trekken. In ieder geval moeten wij de aangevatte werkzaamheden voortzetten om de aangeboden diensten te verbeteren en de jongeren ervan te overtuigen dit middel in geval van nood te gebruiken.

Het aantal inlossingen is betrekkelijk stabiel (in vergelijking met het aantal nieuwe leningen, vermits het met slechts 9% is gedaald).

Deze dubbele tendens (ineenstorting van het aantal nieuwe leningen en stagnatie van de inlossingen) heeft geleid tot een zeer sterke vermindering van het aantal leningen, dat van 51.910 tot 46.250 is gedaald.

³ Totale steekproef van 1012 personen ouder dan 18 jaar die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen, met een foutenmarge van 3,1%.

aantal nieuwe klanten	1358	796
-----------------------	------	-----

Een andere aanwijzing voor de dalende activiteit is het aantal nieuwe klanten (mensen die voor het eerst de weg vinden naar de Berg van Barmhartigheid), dat met bijna de helft is gedaald (-41%). Het is waarschijnlijk minder verrassend om vast te stellen dat deze turbulente periode geen goed moment is om nieuwe ervaringen uit te proberen. In het verslag over 2019 kondigden wij aan dat de reeds genoemde Dedicated-enquête ons in staat zou stellen om:

- De oorzaken van deze daling van het aantal nieuwe klanten beter te achterhalen,
- Vast te stellen welke wensen er onder de bevolking leven met betrekking tot de verbetering van de voorgestelde dienst.

Op die manier kan het verschijnsel niet worden begrepen, aangezien de algemene waardering van de dienst goed is: de respondenten die klant zijn, geven deze een zeer goede 7,4/10 en zij zijn met 9,5/10 bereid om de pandlening aan te bevelen.

Wat betreft klantencontact, krijgt het rechtstreekse contact aan het loket de beste beoordeling van de klanten, dit ondanks een verschuiving naar telefoon en e-mail die wij sedert enkele jaren waarnemen. Het internet komt op de derde plaats. De relatie op afstand (telefoon en internet) met onze klanten is een van de aspecten dat voor verbetering vatbaar is. Daarom werken wij aan de optimalisering van deze twee punten door enerzijds de website opnieuw te ontwerpen (in samenwerking met de firma NSI) en anderzijds door opleiding te verstrekken aan de mensen die oproepen ontvangen om zo het eerste contact te verbeteren.

De Berg van Barmhartigheid is gemakkelijk bereikbaar, behalve met de auto, maar dat is het resultaat van een duidelijke politieke onwil, zowel bij het hoofd van het Gewest als van de Stad Brussel.



Op de vraag wat als pand zou moeten worden aanvaard om beter aan hun verwachtingen te voldoen, vinden de klanten dat het huidige scala van mogelijkheden volstaat en stellen zij alleen voor postzegelverzamelingen te aanvaarden. De mogelijkheid zal worden onderzocht, maar de waarde van postzegels is de laatste jaren aanzienlijk gedaald, waardoor deze uitbreiding zeer moeilijk wordt.

Volgens de rondvraag van het enquêtebureau zijn verder volgende bijkomende diensten gewenst:



Sommige van deze elementen zijn opgenomen in het strategisch plan van deze legislatuur (zie “De pandlening in de steigers”). De andere zullen waarschijnlijk worden opgenomen in het plan voor de volgende legislatuur.

	31/12/2019	31/12/2020
deel van de leningen gedekt door externe financiering	34%	32%

Van de totale bedragen die aan onze cliënten zijn geleend, is slechts 32% gedekt door leningen van de Berg van Barmhartigheid. Dit aandeel is tussen 2013 en 2020 van 46,7% naar 32% gegaan. Dit is een aanzienlijk voordeel voor de door de Berg van Barmhartigheid aangeboden openbare lening, want hoe meer de geleende bedragen afkomstig zijn uit eigen vermogen, hoe minder de aan onze cliënten aangeboden voorwaarden zullen worden beïnvloed door een stijging van de rentevoeten die vroeg of laat zal plaatsvinden. Deze aanzienlijke verbetering is tot dusver het resultaat van een tragere toename van de uitstaande leningen dan van de stijging van de ontvangsten. Na de financiering van het overschot hebben de positieve saldi die werden gegenereerd en opnieuw in de leningsactiviteit werden geïnvesteerd, dit resultaat immers mogelijk gemaakt. In 2020 is de verbetering duidelijk te danken aan de daling van de uitstaande leningen en de scherpe daling van het aantal nieuwe leningen. Ter herinnering: tot 2017 werd de schuld van de Berg van Barmhartigheid volledig via straight loans georganiseerd. Dit systeem had het voordeel dat het gemakkelijk aanpasbaar was aan de behoeften van de instelling, zeer gemakkelijk kon worden

terugbetaald en opnieuw geleend, maar had het nadeel dat het zeer gevoelig was voor renteschommelingen. In periodes van lage rentevoeten is dit systeem uiterst gevaarlijk. Daarom werd besloten de schuld als volgt te herstructureren:

Investeringslening terugbetaald in 10 jaar:

- Renovatie van de rechtervleugel:
 - o Initiële lening: 3.000.000€
 - o Rentevoet: 0.872%
 - o Startdatum: 02/01/2017
 - o Einddatum: 31/12/2026
 - o Saldo op 31/12/2020: 1.905.929€
- Vervanging van alle veiligheidsvoorzieningen:
 - o Initiële lening: 2.000.000€
 - o Rentevoet: 0.920%
 - o Startdatum: 29/12/2017
 - o Einddatum: 29/12/2026
 - o Saldo op 31/12/2020: 1.419.441€

Voor de volledigheid dient te worden opgemerkt dat de begroting 2021 voorziet in het afsluiten van een nieuwe investeringslening voor het herschrijven van de vakspecifieke software van de Berg van Barmhartigheid. Geschat bedrag: 800.000€.

Financiering van de leningen:

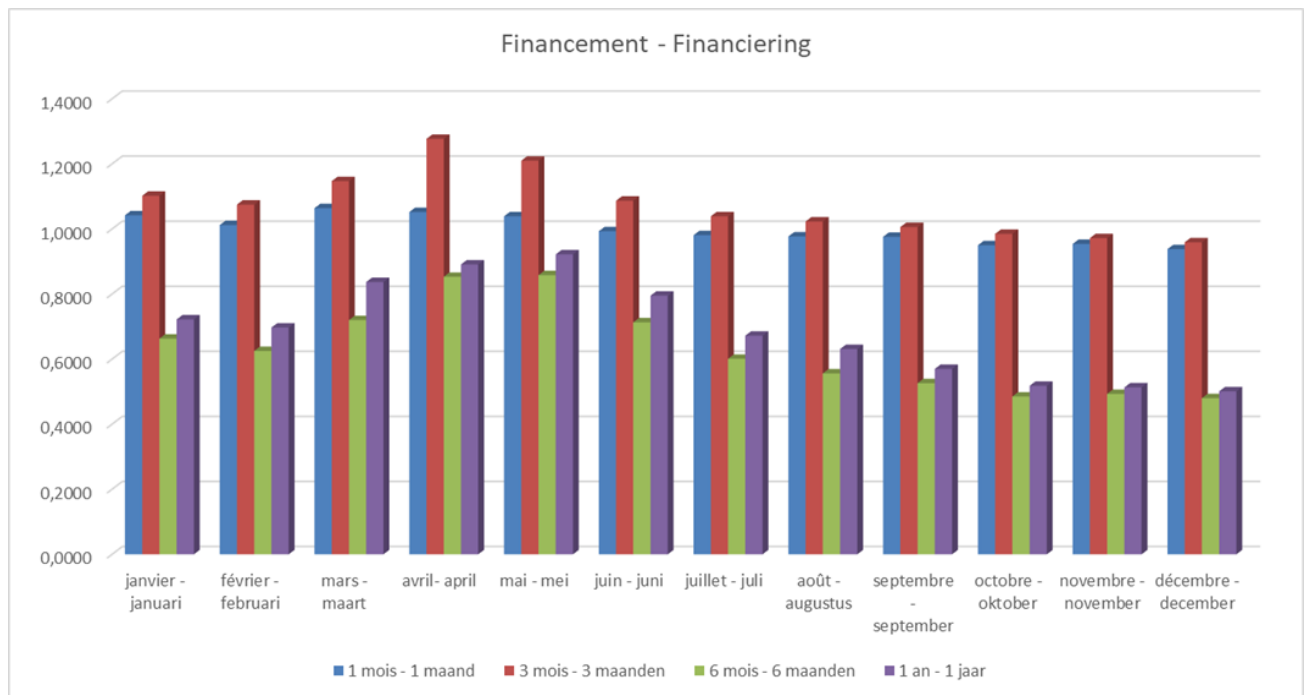
- Bullet⁴ van 5 jaar:
 - o Initiële lening: 7.000.000€
 - o Rentevoet: 0.675%
 - o Startdatum: 29/12/2017
 - o Einddatum: 29/12/2022
 - o Saldo op 31/12/2020: 7.000.000€
- Straight loan⁵: variabele kredietlijn om te lenen tot 3.000.000€
 - o Geen straight loan tot 31/12/2020



⁴ Een bullet is een soort krediet waarbij alleen rente wordt betaald. Het kapitaal wordt aan het einde van de looptijd van de lening in één keer terugbetaald. In dat geval wordt er terugbetaald door een nieuwe lening af te sluiten. Dit krediet wordt gebruikt om het deel van de onsamendrukbare schuld te financieren waarvan we inschatten dat ze aan het einde van de looptijd niet zal kunnen worden terugbetaald gedurende de vijfjarige looptijd van de aanbesteding.

⁵ De straight loan is een kredietlijn met een looptijd, in dit geval variërend van 1 maand tot 1 jaar. De methode om de rente te berekenen is een formule van het type EURIBOR (interbancaire referentierente) + provisie.

Kost van de financiering door Straight loan in functie van de looptijd en het einde ervan:



b) De pandlening in de steigers

Naast de hierboven vermelde klantenenquête worden verschillende wegen bewandeld bij de Berg van Barmhartigheid in het kader van het plan van deze legislatuur, waartoe besloten werd door de Raad van Bestuur van 19 juli 2019.

a) Status strategisch plan wat betreft de pandlening (situatie op 31/12/2020)

- groen: een gefinaliseerd project
- oranje: een lopend project
- rood: een nog niet gestart project

Strategisch plan	promotie
Strategisch plan	schatting der panden – uitbreiding der mogelijkheden
Strategisch plan	administratief beheer der leningen – uitbreiding der mogelijkheden
Strategisch plan	snelloket na verpanding ter studie --- opgave
Strategisch plan	verandering van naam
Strategisch plan	diversificatie der panden – methode en piste
Strategisch plan	verhoging van de geleende bedragen/boost lening
Strategisch plan	lening aan rechtspersonen (GT)
Strategisch plan	verminderde tarieven voor grote leningen
Strategisch plan	opheffing der publiciteitskosten
Strategisch plan	organisatie van hervorming van de openings- en werkuren

b) Opmerkingen

Strategisch plan	promotie
------------------	----------

- Toewijzen van een budget van 25.000 € per jaar om de leningen op pand te promoten
- Identificeren (GDPR) van klanten die per e-mail of SMS op de hoogte willen gehouden worden van nieuws in verband met de leningen op pand
- Het toevertrouwen van De administratie in verband met Gial toevertrouwen om de verwijzingen op de site te verbeteren.

De reclamecommunicatie werd geïntensiveerd door campagnes in de vrije pers en een postercampagne in de metro. Deze operaties werden uitgevoerd gedurende tijden waarop de bevolking +/- normaal circuleerde, een atypisch jaar zeiden we.

De identificatie en registratie van de wensen van de klanten op het gebied van communicatie, door middel van een ondertekend formulier, werd uitgevoerd voor ongeveer 1/3 van de "lenende" klanten. Ook hier leidde COVID ons ertoe de operatie te stoppen voor:

- Beperk de risico's op besmetting door documenten uit te wisselen
- Verminder de wachttijd en het risico van aanschuiven in de lokettenzaal om de sociale afstand te bewaren.

Het instrument voor het verzenden van gerichte e-mails is klaar. Wat de SMS-berichtjes betreft, is de applicatie nog niet volledig klaar en proberen we de bugs te verhelpen.

Strategisch plan	schatting der panden – uitbreiding der mogelijkheden
------------------	--

Om te vermijden dat potentiële klanten zich voor niets zouden verplaatsen, wordt de website momenteel herwerkt. Het was de bedoeling dat potentiële klanten in de loop van 2020 verfijnde informatie zullen vinden over de aanvaarde voorwerpen en voor de meest voorkomende een idee zullen kunnen krijgen van de geleende bedragen. Via een specifiek e-mailadres kunnen zij onze deskundigen om een eerste informeel advies vragen over een object aan de hand van foto's en via een chatlink kunnen zij zelfs met elkaar in gesprek treden.

Deze verschillende punten zijn nog niet verwezenlijkt.

Strategisch plan	administratief beheer der leningen – uitbreiding der mogelijkheden
------------------	--

Ook bekend als het beveiligde deel van de site, zal het de cliënt in staat stellen om op afstand zijn of haar leningssituatie te controleren en de verschuldigde betalingen te verrichten. De werkzaamheden vorderen, de webdienst die de gegevens op een veilige manier overdraagt, is klaar. Het moet nog in de site worden geïntegreerd in samenwerking met NSI, de exploitant die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de website:

- Informatief deel van de site
- Interactieve verkoopscatalogus
- Beveiligd deel van de website

Strategisch plan	snelloket na verpanding ter studie --- opgave
------------------	---

Na evaluatie door de Raad van Bestuur, op basis van een door de administratie opgesteld verslag, werd dit punt, gezien de afwezigheid van rijen en de zeer bevredigende wachttijden in de lokettenzaal, verlaten ten voordele van een meer algemene beschouwing.

Strategisch plan	verandering van naam
------------------	----------------------

Omdat het voor de bevolking, en vooral voor de jongeren, niet altijd evident is om een verband te leggen tussen de naam "Berg van Barmhartigheid" en de functie van kredietverstrekker, maar omdat men geen afstand wil doen van de positieve reputatie van de instelling, heeft de Raad van Bestuur aan de Gemeenteraad voorgesteld om de naam te wijzigen in:



Om onnodige kosten en verspilling te voorkomen, zal deze nieuwe naam geleidelijk aan worden gebruikt naarmate de communicatiemiddelen worden vernieuwd.

Strategisch plan	diversificatie der panden – methode en piste
------------------	--

Nog niet geïmplementeerd. Moet nog worden geëvalueerd, met name op basis van het bekendheidsonderzoek waaruit blijkt dat er onder de bevolking geen duidelijke wil is (zie boven) om bij Berg van Barmhartigheid nieuwe soorten panden te aanvaarden. Gezien het gebrek aan succes van sommige categorieën, is het daarentegen zelfs mogelijk dat wij de soorten panden die worden aanvaard, zullen beperken (wordt vervolgd).

Strategisch plan	verhoging van de geleende bedragen/boost lening
------------------	---

Zoals hierboven vermeld, is het organieke reglement aangepast om hogere leningen op gouden voorwerpen mogelijk te maken.

De Stad is in beweging en verandert. Deze ontwikkelingen vereisen dat bedrijven zich aanpassen. De toegang tot krediet voor bedrijven die cashflowproblemen ondervinden, wordt in sommige gevallen ernstig ondermijnd. De huidige context, en vooral die na de crisis, versterkt enkel dit probleem. Elke aanpassingsperiode kan cashflowproblemen veroorzaken die kunnen leiden tot het faillissement van ondernemingen die, als zij deze moeilijke periode hadden kunnen doorkomen, alle kans zouden hebben om te overleven en zich zelfs verder te ontwikkelen.

Veel van deze bedrijven hebben echter voorraden betaald aan de leverancier, waarvan een deel niet onmiddellijk kan worden verkocht. Indien het voldoet aan de voorwaarden om in pand te worden gegeven (mogelijkheid tot taxatie, mogelijkheid tot opslag in bevredigende omstandigheden, constante waarde in de tijd), zou het een lening binnen de instelling kunnen garanderen. Dit idee, dat is voortgekomen uit een informele discussie tussen BECI en de Berg van Barmhartigheid, heeft geleid tot het project om deze winkels de mogelijkheid te bieden het gedeelte van de voorraad dat niet direct noodzakelijk is voor hun activiteit in pand te geven en zo hun kasstroom weer in evenwicht te brengen.

Volgend belangrijk werk werd reeds verricht:

- ✚ Een werkgroep werd opgericht die de Schepen van Handel, BCI en de Berg van Barmhartigheid verenigen;
- ✚ De lening in dit kader gegeven, zal enkel worden gebruikt voor die activiteiten die reële vooruitzichten bieden, wat ertoe leidt dat elk rechtspersoon voorafgaand het verkrijgen van de lening zal gescreend worden door de dienst Advies voor ondernemingen, hiervoor gespecialiseerd. De procedure en het rapporteringsrooster werden opgesteld door de partners;
- ✚ Een controle via het pandregister zal ervoor zorgen dat de verpande objecten niet garant staan voor andere verplichtingen van de vennootschap;
- ✚ Om dit soort lening mogelijk te maken werd het organiek reglement van de Berg van Barmhartigheid aangepast. Het nieuwe reglement werd goedgekeurd door de Gemeenteraad op 7 september 2020.

Deze nieuwe activiteit houdt echter twee grote risico's in:

- ✚ Het risico gelegen aan de expertise, vergelijkbaar met het risico dat wij lopen voor door natuurlijke personen gedeponeerde waarborgsommen. Wij nemen dit volledig op ons!
- ✚ Het juridisch risico gelinkt aan het voorrecht op het pand⁶. Dit kan slechts worden opgelost door een wetgevend initiatief en/of door passende jurisprudentie, waarnaar zou kunnen worden verwezen om rechtszekerheid te scheppen met betrekking tot het voorrecht dat de Berg van Barmhartigheid op het verpande voorwerp heeft. Dit houdt in dat de lening is vrijgesteld van de traditionele regels van gerechtelijke reorganisatie en faillissement. Het project stuit daarom momenteel op de vraag hoe het voorrecht op het pand van de Berg van Barmhartigheid op de verpande voorwerpen juridisch kan worden vastgelegd. Op het gebied

⁶ In geval van een vordering wordt het pandrecht in eerste instantie toegewezen aan de terugbetaling van de schuld die bij de Berg van Barmhartigheid werd aangegaan, waarbij de verkoopbonus naar de neerlegger of de curator terugvloeit.

van handelsleningen heeft de Berg van Barmhartigheid inderdaad geen monopolie wat betreft leningen op pand.

Bij de analyse van de wijziging van het organiek reglement heeft de juridische dienst van de Stad erop gewezen dat de wijziging om deze redenen door de Voogdij van Brusselse Plaatselijke Besturen nietig zou kunnen worden verklaard. Dit risico heeft zich niet voorgedaan. De juridische dienst heeft ook willen wijzen op het reeds eerder genoemde risico van een beroep tot nietigverklaring bij de Raad van State door een schuldeiser die onrecht werd aangedaan. In dit geval zou deze beschikken over twee middelen:

- Het publieke karakter van de gerechtelijke reorganisatie, dat alle schuldeisers een strikt gelijke behandeling garandeert.
- Het feit dat alle schuldeisers duidelijke informatie hebben over de elementen waarop het reorganisatieplan is gebaseerd.

Het is aan de Raad van Bestuur om, ondanks het belang van dit project omtrent kredietverstrekking, de activiteit van de Berg van Barmhartigheid in stand te houden. In mei 2020 was ze van mening dat het aan deze nieuwe activiteit verbonden juridische risico door andere autoriteiten moest worden gedragen, hetzij door een wettelijke bepaling vast te stellen die het voorrecht op het pand van de Berg van Barmhartigheid op het onderpand waarborgt, hetzij door de kosten te dekken van advocaten en procedures om dit via jurisprudentie vast te stellen. Het feit dat de federale regering, ondanks aandachtig luisteren en uitgesproken mondelinge belangstelling voor het project, een reële kans heeft laten liggen om deze bepaling in juli 2020 in een hervorming op te nemen, heeft de Raad doen besluiten de activiteit ondernemingskrediet te beperken tot gebieden waarbij het in de overweging van deze beraadslaging genoemde juridische risico door een derde instantie wordt gedekt.

Aan het eind van het jaar heeft de wethouder van Handel contact opgenomen met het Brussels Gewest (mevrouw Trachte) om na te gaan welke de mogelijke pistes zijn. Een mogelijkheid zou zijn om een Garantiefonds voor deze leningen te activeren.

Dit project is on hold geplaatst in afwachting.

Strategisch plan	verminderde tarieven voor grote leningen
------------------	--

Berg van Barmhartigheid rekent een rentevoet (6,5 en 10,5%) die niet varieert naar gelang de omvang van het geleende bedrag of de waarde van het onderpand. De gemiddelde lening in 2020 bedraagt 649 €, de helft van het gemiddelde bedrag van Crédit Municipal de Paris. Het zijn de grotere leningen⁷ die het mogelijk maken de kleinere leningen niet te zwaar te belasten. In het kader van de openbare dienstverlening dient de rente ter dekking van de werkingskosten van de Berg van Barmhartigheid, die afgezien van de financiering (- 1% voor - 32% van het uitstaande bedrag) en de verzekering (0,06% van de waarde van de voorwerpen) vast en onafhankelijk van de waarde van de panden zijn. Daarom is besloten minder rente te berekenen voor grote leningen. Deze maatregel zal pas worden uitgevoerd wanneer het proces van het herschrijven van de computersoftware is voltooid, aangezien het huidige instrument dit niet toelaat (twee tot drie jaar).

⁷ De rente op een kleine lening zal nooit de kosten voor het beheer ervan dekken, hoe efficiënt de organisatie ook is.

Strategisch plan	opheffing der publiciteitskosten
------------------	----------------------------------

De eigenaars van de panden kunnen ze terugnemen of hun lening verlengen tot het ogenblik van de veiling. De lening op pand is immers de bestaansreden van de instelling en de belangen van de deposanten moeten voorrang krijgen op andere overwegingen. Laattijdige intrekkingen, waarvan er een groot aantal kunnen zijn, schaden echter de geloofwaardigheid van de verkoop, omdat kopers voor niets komen en het gevoel kunnen krijgen dat zij zijn misleid door aanbiedingen die er niet zijn.

Dit verlies aan geloofwaardigheid kan leiden tot een verlies van klanten en bijgevolg tot een vermindering van de concurrentie en dus van de prijzen, hetgeen op zijn beurt gevolgen heeft voor de verkoopbonussen (het verschil tussen de verkoopprijs en de schuld van de klant) die aan de lener toekomen en voor de verkoopinkomsten van de Berg van Barmhartigheid. Om deze bewegingen tegen te gaan, moeten ontleners die van deze optie gebruik maken een aanzienlijke boete betalen:

- 10% **van de geschatte waarde van het lot** vanaf de inschrijving tot de opmaak van de catalogus (inschrijvingskosten);
- 20% **van de geschatte waarde van het lot** vanaf de opmaak van de catalogus tot de verkoop van het lot (reclamekosten);

In feite weerhoudt deze sanctie de neerleggers er niet van hun erfgoed te bewaren, zelfs niet laat, en de reclamekosten vertegenwoordigen slechts een extra opbrengst van 20.000 € per jaar.

Ook achtte de Raad van 19 juli 2019 het beter om aan kopers uit te leggen waarom loten uit de verkoop worden genomen en de reclamekosten te schrappen. Dit besluit is opgenomen in het Organiek reglement dat op de Gemeenteraad van 7 september 2020 werd aangenomen.

Strategisch plan	organisatie van hervorming van de openings- en werkuren
------------------	---

De missie van de Berg van Barmhartigheid wordt als volgt omschreven: Het aanbieden van leningen op pand AAN IEDEREEN met een nauwkeurigheid en professionalisme die rechtstreeks gevolg zijn van het publieke karakter van de instelling en het feitelijke monopolie dat zij geniet. Deze missie impliceert dat wij bereikbaar moeten zijn, wat niet het geval is door elke dag om 15.30 uur te sluiten. Daarom werd in het kader van het strategisch plan besloten de openingstijden te wijzigen.

Na intensief overleg en onderhandelingen binnen de werkgroep die het strategisch plan voorbereidt en met de vertegenwoordigende organisaties⁸ van de werknemers, waarbij alle partners blij gaven van een constructieve geest die moet worden benadrukt, werd het volgende tijdschema overeengekomen;

	Werkuren Berg van Barmhartigheid		Openingsuren Berg van Barmhartigheid	
Maandag	8h15	16h15	10h	15h30
Dinsdag	8h15	18h15	8h30	18h00
Woensdag	8h15	16h15	8h30	15h30
Donderdag	8h15	16h15	8h30	15h30
Vrijdag	8h15	16h15	8h30	15h30

⁸ Een memorandum van overeenstemming werd getekend op 21 januari 2020.

Op 16 januari 2020 heeft de Raad van Bestuur besloten welk team nodig is om deze twee extra openingsuren op dinsdag van 16.15 tot 18.15 uur in te voeren:

kassa	2
inlossing	1
expert	3
dav	1
magazijn	1
boekhouding	1
directie	1

Na de definitieve goedkeuring van de wijziging van de werkvoorschriften is besloten de nieuwe openings- en werkuren in te laten gaan op 1 september 2020. Maar ook hier is COVID gepasseerd en is de uitvoering van deze maatregel uitgesteld.

BESCHERM U TEGEN VIRUSSEN ZOALS HET CORONAVIRUS



**VERMIJD ELK NAUW
CONTACT (HANDEN SCHUDDEN
OF ZOENEN).**



**GEBRUIK EEN
WEGWERPBARE PAPIEREN
ZAKDOEK.**



WAS UW HANDEN REGELMATIG.



BLIJF THUIS ALS U ZIEK BENT.



**HOEST OF NIES IN UW
ELLEBOOGHOLTE.**

www.coronavirus.brussels

www.info-coronavirus.be

Nog vragen? Bel op 0800 14 689



4. De verkopen

Ook de openbare verkoop is getroffen door de heersende pandemie. Deze daling kan door verschillende verschijnselen worden verklaard:

- ✚ De stopzetting van de verkopen van de Berg van Barmhartigheid gedurende een lange periode, van eind maart tot september, met als gevolg een vermindering van het aantal verkopen en dit ondanks de organisatie van twee verkopen per week in september en oktober.
- ✚ Het wegvallen van de rente op leningen tijdens de volledige sluiting van de instelling, waardoor het gemakkelijker werd lopende leningen te verlengen of voorwerpen vrij te geven.
- ✚ De netto afname van het aantal loten.

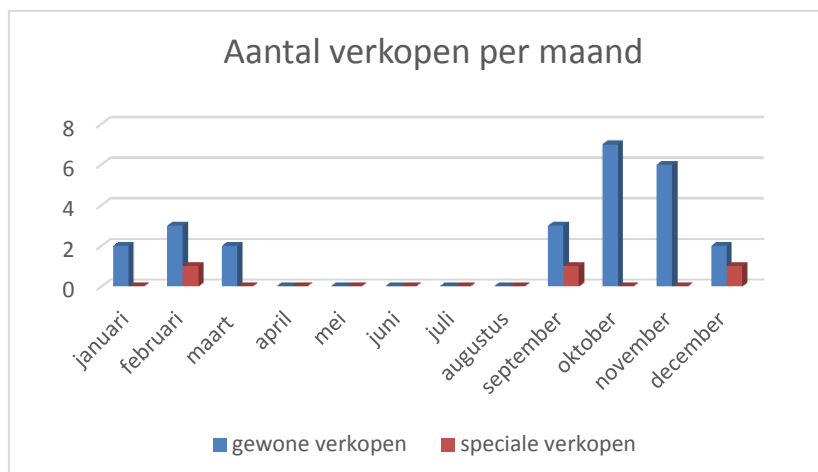
Het feit dat de verkopen plaatsvonden zonder aanwezigheid van het publiek, maar uitsluitend via aankooporders, telefoon en internet, heeft daarentegen geen invloed gehad op de opbrengst van de betrokken verkopen (van september tot december 2020).

In tegenstelling tot de lening op pand waar de vermindering van het aantal panden meer dan waarschijnlijk een effect zal hebben op het boekjaar 2021, gaat het hier om een onmiddellijk effect.

a) De verkopen in cijfers

	31/12/2019	31/12/2020
aantal verkopen	30	25
aantal speciale verkopen	5	3

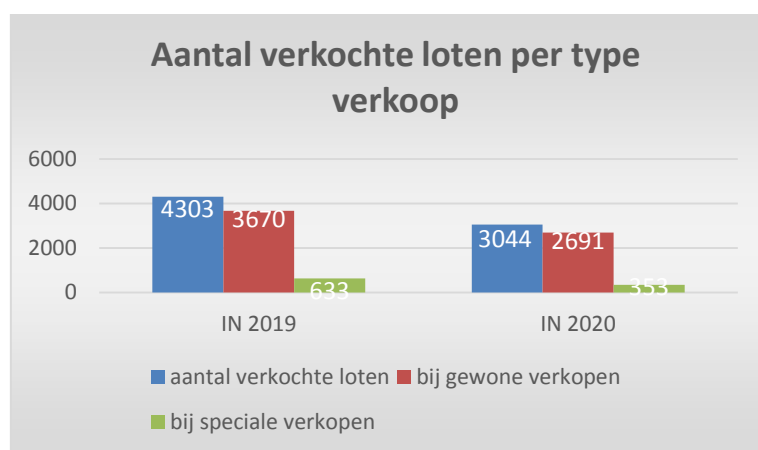
Zoals in de inleiding aangekondigd, hebben de maatregelen die zijn genomen om de gevolgen van de pandemie te beperken, geleid tot een daling van het aantal verkopen en het tempo ervan. De concentratie van de verkoop en de inhaalverkopen hebben een invloed op de opkomst bij verkopen. Het is gemakkelijker om één verkoop per week bij te wonen dan wanneer er al om de drie dagen een verkoop plaatsvindt. Onderstaande grafiek illustreert deze concentratie:



Het aantal verkopen is de belangrijkste oorzaak van de daling van de verkoopopbrengsten en we hebben berekend dat als het aantal verkopen identiek aan 2019 zou zijn geweest, dan zouden de verkoopopbrengsten 9% hoger zijn geweest dan het jaar ervoor.

	31/12/2019	31/12/2020
aantal verkochte loten	4303	3044

Een logisch gevolg hiervan is een zeer forse afname van het aantal verkochte loten (-29%). Deze daling van het aantal verkochte loten komt bij de gewone verkoop niet op dezelfde manier tot uiting als bij de speciale verkoop, aangezien bij de gewone verkoop 26% minder loten werden aangeboden dan in 2019, terwijl voor dezelfde periode het aantal loten met 44% daalde bij de speciale verkoop.

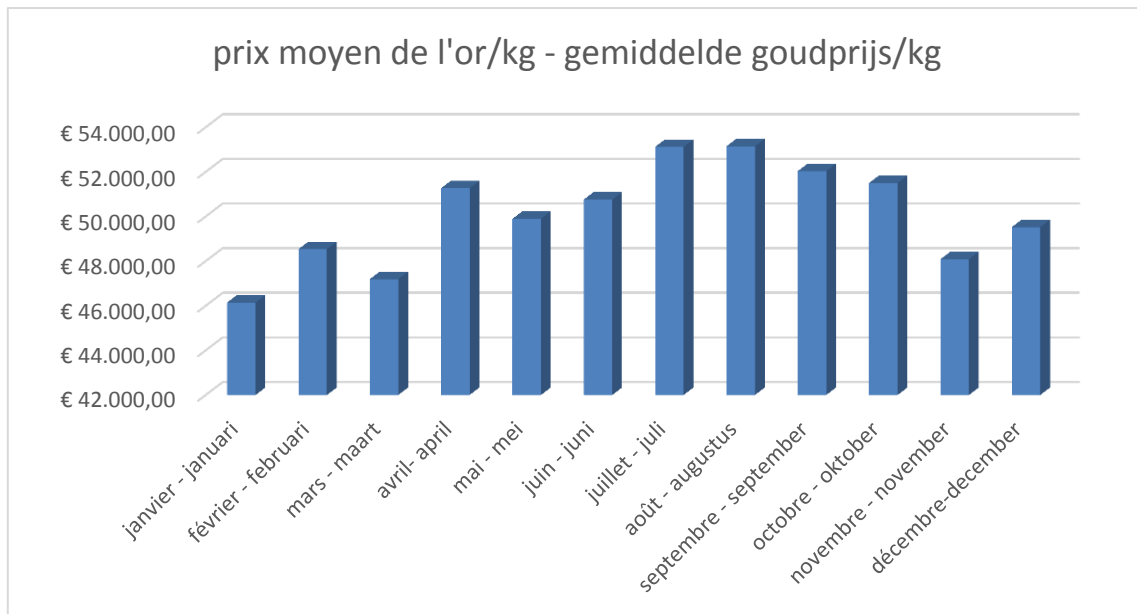


	31/12/2019	31/12/2020
gemiddelde veilingopbrengst bij speciale verkoop	182.299 €	216.747 €
gemiddelde veilingopbrengst bij normale verkoop	50.660 €	55.558 €

Anderzijds is de prestatie per verkoop uitstekend, wat erop wijst dat 2021 een uitstekend jaar zal worden, Covid niet meegerekend en uitgaande van een constante situatie. De gemiddelde veilingopbrengst is namelijk met 19% gestegen bij speciale verkopen en met 10% bij gewone verkopen.

	in 2019	in 2020
gemiddelde veilingopbrengst	565 €	670 €
bij gewone verkoop	414 €	526 €
bij speciale verkoop	1.440 €	1.618 €

De gemiddelde veilingprijs steeg met een nooit eerder geziene 18%. De stijging bedroeg 27% voor de normale verkoop en 12% voor de prestigieuze verkopen. Deze stijging is hoofdzakelijk te danken aan de goede prestaties van de goudprijs (gemiddeld +25%):



	31/12/2019	31/12/2020
totaalopbrengst toewijzingen bij verkopen	2.431.400 €	2.039.197 €
inkomsten uit verkoopactiviteit	904.645 €	758.560 €

Ondanks de goede resultaten van de verkopen, zowel wat het gemiddelde bedrag per lot als wat de opbrengst van de georganiseerde verkopen betreft, heeft de daling van het aantal verkopen geleid tot een daling met 16%⁹ van het totale bedrag van de veilingen en van de inkomsten die de Berg van Barmhartigheid daaruit heeft ontvangen.

	31/12/2019	31/12/2020
verkoopboni	1.143.198 €	1.020.554 €

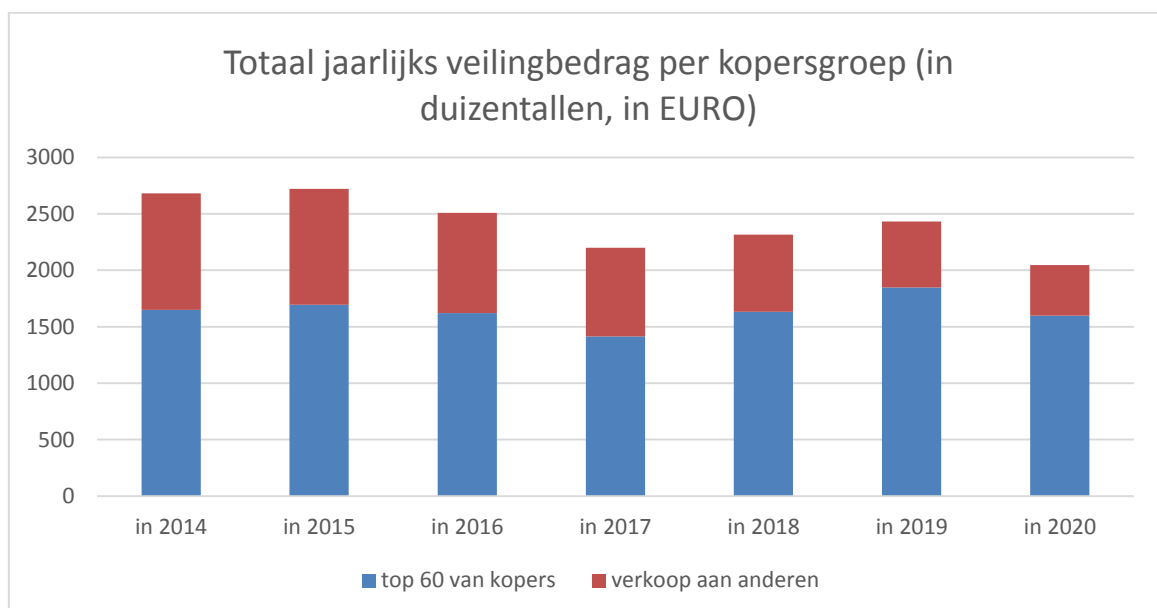
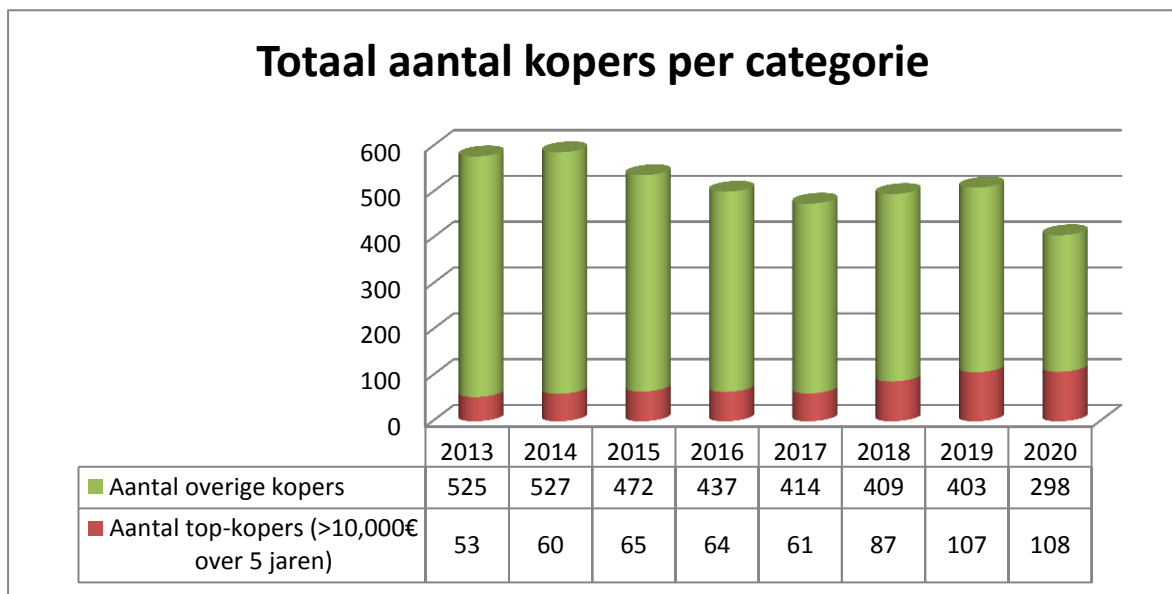
De verkoopbonus¹⁰, die voor de goede orde aan de neerlegger wordt teruggegeven, daalt minder dan de opbrengst van de verkoop, zodat voor het eerst het grootste deel van de bij openbare verkopen geïnde bedragen (50,04%) aan de oorspronkelijke eigenaar van het onderpand wordt teruggegeven. Dit is opnieuw een rechtstreeks gevolg van de aanzienlijke stijging van de goudprijs van de afgelopen 18 maanden, waardoor de veilingprijs in de meeste gevallen veel hoger ligt dan de geraamde waarde van het voorwerp op het ogenblik dat de lening werd gesloten.

	31/12/2019	31/12/2020
aantal kopers	510	406

⁹ Dit parallellisme tussen de ontwikkeling van de toewijzingsprijzen en de inkomsten die de Berg van Barmhartigheid daaruit haalde, kan worden verklaard door het feit dat het grootste deel van deze inkomsten afkomstig was uit verkoopkosten (10% verkopers en 20% kopers).

¹⁰ Positief verschil tussen de toewijzingsprijs en de schuld van de klant.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat wij kopers hebben "verloren" door de vermindering van het aantal speciale verkopen en het feit dat sommige van onze kopers, die zeer oud zijn en niet erg vertrouwd met het internet, ons niet hebben gevolgd van de face-to-faceverkoop naar de onlineverkoop. De nieuwe kopers die bij deze gelegenheid zijn binnengehaald, compenseren deze daling niet. Het spreekt vanzelf dat wij, zodra dit veilig mogelijk is, de echte openbare verkoop zullen hervatten en zullen trachten deze verloren klantenkring terug te winnen. Sinds enkele jaren maken we een onderscheid tussen topkopers (die in de afgelopen 5 jaar¹¹ voor meer dan 10.000€ kochten) en meer occasionele kopers. Wij merken op dat de evolutie in de twee groepen niet dezelfde is: Het aantal "top"-kopers blijft in 2020 stabiel, terwijl de meer occasionele kopers sterker dalen. Het gevolg hiervan is dat het relatieve aandeel van de topinkopers toeneemt tot meer dan 25% van het totaal aantal klanten in 2020¹². Gezien het atypische karakter van onze omgeving in 2020 zullen wij geen conclusies trekken in termen van trends, maar zullen wij de komende jaren waakzaam blijven.



¹¹ Totaal van de aankopen gedurende de 5 jaar




¹² 20% in 2019

De verkoop aan de top 60 kopers is in 2020 nog belangrijker geworden (bijna 80% van de totale inkomsten). Net als in 2019 moet deze ontwikkeling met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd: Maar liefst 39 (!) terugkerende kopers in de top 60 kochten in 2020 niet meer. Slechts tien kopers zijn de top 60 binnengekomen door grote eenmalige aankopen (waaronder 6 nieuwe kopers door de start van het internetwinkelen).



b) De verkopen in de steigers

a) Staat van vooruitgang strategisch plan wat betreft de verkopen (situatie op 31/12/2020)

-  groen: een gefinaliseerd project
-  oranje: een lopend project
-  rood: een nog niet gestart project

Strategisch plan	promotie
Strategisch plan	intelligente catalogus
Strategisch plan	online bieden
Strategisch plan	opheffing der publiciteitskosten
Strategisch plan	verbetering van de klantenontvangst
Strategisch plan	vermindering der kosten voor belangrijke loten
Strategisch plan	vip ontvangst
Strategisch plan	benchmark verkoopzaal

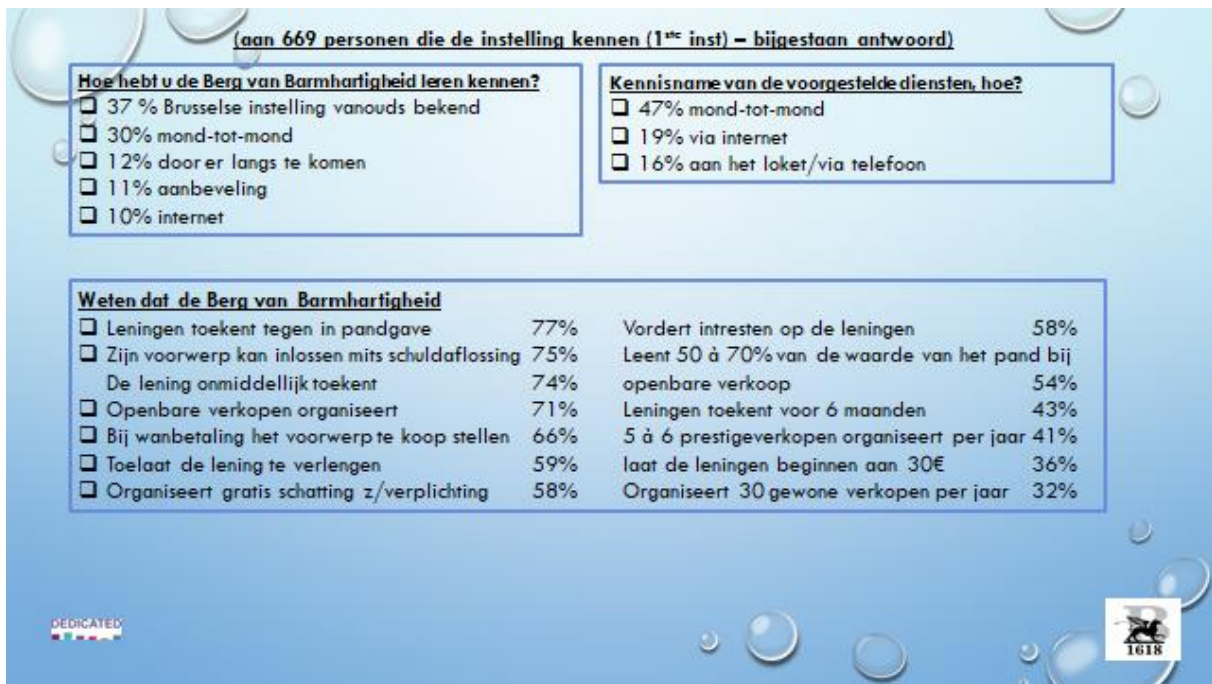
b) Commentaren

Strategisch plan	promotie
------------------	----------

Beslissing

- Een budget van 25.000€ toewijzen om de verkopen te bevorderen
- Identifieren (GDPR) van klanten die per e-mail of SMS op de hoogte willen gebracht worden als er nieuws is in verband met de leningen op pand

De reclame werd geïntensiveerd door middel van campagnes in de gespecialiseerde pers om ons duidelijker als verkooppriimte te positioneren. Dit werk moet worden voortgezet, want een op de drie Brusselaars is niet op de hoogte van deze activiteit van de Berg van Barmhartigheid (Dedicated enquête - zie hieronder). Wij hebben ook vastgesteld dat tijdens de pandemie het aantal occasionele kopers aanzienlijk is gedaald. Dit is een deel van ons cliënteel dat wij na de pandemie zullen moeten terugwinnen of vernieuwen om te vermijden dat de aankopen in enkele handen worden geconcentreerd met het daaruit voortvloeiende risico van heimelijke afspraken.



Wat de identificatie en de registratie van de wensen van de klanten inzake communicatie op een ondertekend formulier betreft, dit is uitgevoerd voor ongeveer 1/3 van de "lening"-klanten en is nog niet gestart voor de kopers in de verkoopzaal. Ook hier heeft de COVID ons ertoe gebracht de werkzaamheden niet voort te zetten om dezelfde redenen die werden aangehaald voor de leningen op pand. Het instrument voor het verzenden van gerichte e-mails is klaar. Wat SMS betreft, is de applicatie nog niet volledig klaar en proberen we de bugs eruit te halen.

57% van de bevroegden is op de hoogte van het bestaan van openbare veilingen en uit de enquête blijkt dat er, zowel onder degenen die van het bestaan ervan op de hoogte zijn als onder degenen die dat niet zijn, een potentieel is voor extra klanten, zowel verkopers als kopers.

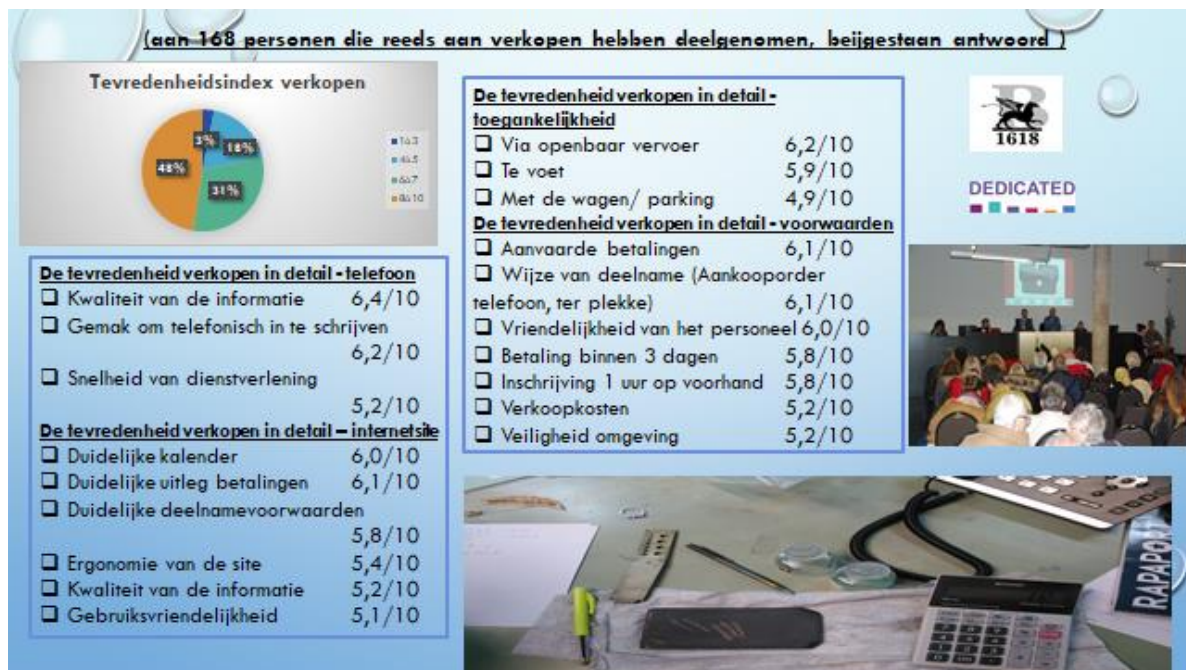
Openbare verkopen worden op prijs gesteld omdat ze voor iedereen toegankelijk zijn, er weinig voorwaarden aan verbonden zijn en er een grote verscheidenheid aan loten is. Het feit dat het een gemakkelijke manier is om geld te verdienen en dat voorwerpen bovendien een nieuw leven kunnen krijgen, wordt opgemerkt.

De deelneming aan de verkoop zou worden afgeremd door de aanzienlijke kosten¹³, het feit dat men niets te verkopen heeft, de moeilijke bereikbaarheid per auto en de lage toewijzingsprijzen. Geen verrassing wat betreft de loten die worden gewaardeerd, waarvan de meeste overeenkomen met wat wij verkopen.

¹³ Iets wat in vergelijking met andere verkoopzalen fout is, zoals we later zullen zien.



De tevredenheid over de verkopen is hoog, met 79% van de ondervraagde klanten die tevreden tot zeer tevreden zijn. De website en het telefonisch contact lijken beter aan te sluiten bij de verwachtingen dan in het geval van de leningen op pand.



Strategisch plan | intelligente catalogus

Potentiële kopers kunnen op de hoogte gesteld worden van de te koop aangeboden loten via de verkoopcatalogus. Deze "papier" catalogus, die de klanten individueel of per jaarabonnement kunnen kopen, kan ook gratis worden gedownload van de website van de Berg van Barmhartigheid. Deze laatste functionaliteit zal worden gehandhaafd, maar wordt aangevuld met de mogelijkheid voor klanten om hun eigen lijst samen te stellen op basis van een persoonlijke selectie. Het zal voor

de klant, die zich vooraf heeft ingeschreven, ook mogelijk zijn een aankooporder tegen een vaste prijs te plaatsen of te vragen om voor één of meer geselecteerde partijen te worden opgeroepen. Deze functionaliteit had in de eerste helft van 2020 operationeel moeten zijn, maar COVID gooide roet in het eten. In november 2020 werd een strategische heroriëntatie doorgevoerd. Ter herinnering: de modernisering van de website werd aan NSI toevertrouwd na twee aanbestedingen zonder offerte. Als enige kandidaat diende het bedrijf een offerte in van 50.000 € voor de modernisering van de informatiepagina's van de site, de intelligente catalogus en het gedeelte van de site waar klanten hun account kunnen beheren. Alleen al de ontwikkeling van een module zoals de intelligente catalogus voor de enige Berg van Barmhartigheid brengt enorme kosten met zich mee, die voor de Berg van Barmhartigheid moeilijk te dragen zijn, en die ook voor het onderhoud dat eraan zit te komen van toepassing zullen zijn, om nog maar te zwijgen van de toekomstige ontwikkelingen. Bovendien is de voorgestelde oplossing ingewikkeld en weinig gebruiksvriendelijk voor de teams die met het beheer ervan zijn belast.

Bij de online verkoop hebben wij onze catalogus laten integreren in de site van Drouot, die een dienst aanbiedt die erop gericht is de veilingzalen te voorzien van een module die het mogelijk maakt een catalogus te beheren die specifiek is voor elke operator tegen een kostprijs, uitgezonderd specifieke ontwikkeling, van 1500€ per jaar zonder btw.

De Raad heeft daarom besloten om enerzijds met NSI te onderhandelen over de terugtrekking uit dit onderdeel van het terrein, waarbij een korting van 7.750 € (exclusief btw) op het genoemde contract werd verkregen, en om anderzijds met Drouot een contract voor deze opdracht te sluiten.

Strategisch plan	online bieden
------------------	---------------

Kopers kunnen aan de verkoop deelnemen door aanwezig te zijn in de veilingzaal, per telefoon of via een kooporder tegen een vaste prijs. De Berg van Barmhartigheid heeft besloten de mogelijkheid te bieden om via internet aan de openbare verkoop deel te nemen. Met deze aanvullende optie moet in eerste instantie worden gewacht tot het programma is herschreven, d.w.z. twee tot drie jaar. COVID bracht met zich mee dat deze mogelijkheid sneller onderzocht werd met het oog op de totstandbrenging van deze voorziening voor de hervatting van de verkoop in september 2020, gezien de onmogelijkheid om deze in aanwezigheid van publiek te organiseren. Missie geslaagd !

Gezien de eerste resultaten ziet het er naar uit dat wij deze mogelijkheid om online te bieden zullen handhaven voor gewone verkopen, die niet enkel uit juwelen bestaan, en voor speciale verkopen.

Strategisch plan	verbetering van de klantenontvangst
Strategisch plan	vip ontvangst

Zonder verdere opmerkingen ...

Strategisch plan	Vermindering der kosten voor belangrijke loten
Strategisch plan	benchmark verkoopzaal

Evenals de operatie ter verlaging van de rente op grote leningen (zie hierboven) heeft de Berg van Barmhartigheid er belang bij kwaliteitsloten aan te trekken, met name via de verplichte verkoop. Dit

draagt bij tot de geloofwaardigheid van onze verkopen en trekt kopers aan die anders niet naar onze verkopen zouden komen. Uit de uitgevoerde benchmark blijkt dat het bedrag van de vergoedingen die wij vandaag aanrekenen, niet buitensporig is in vergelijking met wat in andere veilingzalen wordt toegepast, zowel voor verkopers (10%) als voor kopers (20%):

Veilingzaal	Neerlegger	Koper
Galerie Moderne	Toewijzing – 15 % en 2,50 € administratieve kosten per lot	Toewijzing + 22 % en 2,50 € administratieve kosten per lot
Vanderkindere	Toewijzing – 15 %	Toewijzing + 25 % en 1 € uitvoerrecht per lot voor gecatalogiseerde verkoop Toewijzing + 25 % en 5 € uitvoerrecht per lot voor de bourgeoise verkopen Voor de live verkopen: Extra commissie van 1,5% voor Drouot Digital en 5 % voor Invaluable
Horta	Toewijzing - 15 % en 1 € uitvoerrecht	Toewijzing + 22 % en 1 € uitvoerrecht per lot Voor Drouot digital, Lot-Tissimo, The Saleroom: Extra commissie van 3 % inclusief alle heffingen
Béguinage	Toewijzing – 12 %	Toewijzing + 25 % en 2 € kosten per lot
Million	Toewijzing – 20 %	Toewijzing + 26 % en 2 € dossierrecht per lot Voor Drouot Digital: extra commissie van 2 %
Brussels Art Auctions	Toewijzing – 15 %	Toewijzing + 25 % en 5 € kosten per lot
Monsantic	Toewijzing – 15 %	Toewijzing + 25 % en 5 € kosten per lot
Cornette de Saint-Cyr	Toewijzing – 15 %	Toewijzing + 30 % Voor de live verkopen: extra commissie van 1,5 % exclusief heffingen voor Drouot Digital en 5 % exclusief heffingen voor Invaluable en Liveauctioneers

Er moet worden nagedacht over een eventuele moduleerbaarheid van de kosten van grote partijen wanneer het programma wordt herschreven, zodat het bedrag ervan kan worden ingesteld.

5. Subsidies en andere inkomsten

De subsidies bestaan uit de terugbetaling van taalpremies en de bijdrage van het Gewest in de gedeeltelijke betaling van bepaalde loonschaalverhogingen. Bovenop deze bedragen worden sinds enkele jaren bonussen toegekend voor de nieuwe statutariseringen. Het totaal van deze subsidies bedraagt niet meer dan 3% van de ontvangsten van de instelling.

Jan Jambon, toenmalig minister van Binnenlandse Zaken, besloot de terugbetaling van de aan het personeel toegekende taalpremies stop te zetten, omdat de Berg van Barmhartigheid geen lokale openbare dienst zou zijn. Sinds het begrotingsjaar 2014 weigert de federale regering de Berg van Barmhartigheid toegang te verlenen tot het fonds dat de taalpremies van ons personeel financiert, onder het voorwendsel dat wij geen lokale dienst zouden zijn omdat onze klanten niet uitsluitend uit de Stad Brussel komen. De wet van 1848, waarbij de bergen van barmhartigheid werden gereorganiseerd, maakt er echter duidelijk van dat zij instellingen zijn die alleen van de gemeenten kunnen uitgaan, en dat aan de beambten van de bergen van barmhartigheid dezelfde rechten en plichten, met name op taalkundig gebied, worden toegekend als aan de ambtenaren van de Stad, en dat de Raad van Bestuur integraal door de Gemeenteraad wordt benoemd.

De begrotingen en rekeningen, alsmede de op de lening van toepassing zijnde verordeningen, worden door de Gemeenteraad goedgekeurd en zijn onderworpen aan het toezicht van de plaatselijke autoriteiten van het Gewest. De toegang tot dit fonds beperken tot entiteiten die ENKEL de inwoners van één en slechts één gemeente dienen, is een feodale redenering die geen rekening houdt met de realiteit van de 21e eeuw. Zijn de gemeenten geen plaatselijke entiteiten omdat zij een toeristische afdeling of musea hebben, of omdat zij wegen onderhouden die ook door niet-ingezetenen worden gebruikt?

Alle documenten ter staving van de subsidie en bewijzen van het slagen voor de SELOR-examens worden elk jaar ingediend en de federale overheid betwist de daadwerkelijke betaling van de premies of de geleverde bewijzen niet.

Ter herinnering: de Berg van Barmhartigheid is een openbare instelling die zich inspant om leningen op pand aan te bieden op nauwkeurige en professionele wijze. Zij moet dit doen door al haar exploitatiekosten (personeel, veiligheid, onderhoud van de gebouwen, enz.) en haar investeringen (renovatie, veiligheid, informatica, enz.) te financieren uit de opbrengst van haar activiteit.

Dit is waartoe wij gedwongen ons gedwongen zien, om onze tijd te besteden aan het vermenigvuldigen van brieven en procedures om onze rechten te doen gelden. Dit is het soort redenering waardoor de Berg van Barmhartigheid de afgelopen jaren in totaal bijna 250.000 € is misgelopen.

6. Uitgaven

De gewone uitgaven blijven stabiel, met uitzondering van 7.000€, uitgaven in verband met profylaxe, voor de aankoop van materiaal (60):

- Plexiglas
- Maskers
- Verschillende borden
- Hydroalcoholische gel.

10.000€ was ook nodig voor de betaling van studenten die waren aangeworven ter vervanging van werknemers in quarantaine of met verlof. Zij vervulden ook andere rollen, zoals het garanderen van het dragen van maskers, het respecteren van de regels omtrent social distancing of het vermijden van buitensporige concentraties binnen het gebouw.

Er werd ook een uitzonderlijke last van 200.000€ geboekt, die overeenkomt met de rente- en onkostenvergoedingen die tijdens de sluiting van de instelling werden verstrekt.

a. 60 Aankopen en leveringen

De aankoop van materiaal (74.020€) steeg met 16% ten opzichte van de vorige rekening, maar bleef 11.000 € onder de begrotingsraming. De energiekosten blijven zeer stabiel. Het verschil kan worden verklaard door de aankoop van markerings- of beschermingsmateriaal in verband met de bestrijding van de pandemie.

b. 61 Diensten en exploitatiegoederen

Deze post daalt in totaal met 5% (-75.000€). We noteren een uitgave van 480.000€.

De bewegingen gaan in verschillende richtingen

- De juridische kosten (21.390€), voornamelijk voor advocaten, zijn met 49% gestegen ten opzichte van het vorige begrotingsjaar, maar blijven onder de begrotingsraming. Dit zijn meer raadplegingen over structurele elementen (voorrecht op het pand, zakelijke leningen, enz.) dan basisgeschillen.
- De verkoopkosten zijn gestegen van 400€ tot meer dan 7.000€. Deze evolutie is te verklaren door de commissies die aan Drouot moeten worden betaald in het kader van de versneld opgezette onlineverkoop, aangezien het onmogelijk is een openbare verkoop te houden met aanwezigheid van klanten.
- De reclame-uitgaven daalden van 71.285€ tot 29.979€. Deze evolutie (-40%) is te verklaren door het wegvallen van de uitgaven in verband met de publicatie van het boek en de notitieboekjes in het kader van de 400^{ste} verjaardag. De cijfers houden geen rekening met een verhoging van de reclame in de metro en de geschreven pers, waartoe de Raad van Bestuur in het kader van de uitvoering van het strategisch plan heeft besloten.

- De uitgaven voor het onderhoud van de liften stijgen met 91% (+€ 2.600). Het nieuwe contract dat in dit verband met de firma KONE is gesloten, is minder gunstig dan de vroegere voorwaarden.
- De uitgaven voor HVAC-onderhoud stegen met 1.470€ (+35%) tot 5.700€. Dit is te verklaren door de toename van het aantal installaties die moeten worden onderhouden, in het kader van de openstelling van de rechtervleugel en diverse aanpassingen ter verbetering van de ventilatie in het kader van de strijd tegen de pandemie.
- De belastingen blijven op een hoog niveau als gevolg van de invoering van de belasting op financiële instellingen door het Gewest. Het Parlement heeft onlangs een einde gemaakt aan deze aberratie door een verordening goed te keuren waarbij de Berg van Barmhartigheid van deze belasting wordt vrijgesteld.

De overige uitgaven blijven stabiel.

c. 62 Het personeel

- De personeelskosten stegen met 100.000€ (+5%). Dit kan onder meer worden verklaard door:
 - o Het inschakelen van studenten om social distancing, en zaken zoals het dragen van maskers en het desinfecteren van de handen te respecteren. Deze studenten hebben het ook mogelijk gemaakt om steeds voldoende mensen aan de kassa's te houden en wachtrijen te vermijden ondanks ouderschapsverlof, quarantaineverlof etc.
 - o Indexering van de salarissen in april 2020
 - o Salarisschaalwijzigingen voor huidige werknemers

Op 31 december 2020 had de Berg van Barmhartigheid 32 personeelsleden. De toename van het aantal personeelsleden dat in de Berg van Barmhartigheid werkt, leidt niet tot een toename van het aantal feitelijk gewerkte uren. Er moet rekening mee worden gehouden dat één personeelslid al meer dan een jaar met ziekteverlof is en dat 13 personeelsleden hebben gekozen voor één van de wettelijke regelingen voor arbeidstijdverkorting die door de instelling worden bevorderd en vergemakkelijkt. Als het aantal voltijdsequivalenten wordt berekend per 31 december 2020, bedraagt het 28,9 VTE.

Hierbij moet worden opgemerkt dat het succes van de maatregelen ter verkorting van de arbeidstijd (ouderschapsverlof, verlof om redenen van persoonlijke aard, verkorte arbeidstijd voorafgaand aan pensionering) leidt tot een grote voorraad niet-gewerkte uren die moet worden gecompenseerd door aanwervingen (dit is overigens één van de doelstellingen van de maatregel). De vraag naar de mogelijke statutarisering van deze vervangingen zal in 2021 worden bestudeerd.



Laurence Biren

Welkom aan Laurence Biren die het team van loketbedienden kwam versterken in de loop van dit jaar waarin ook twee steunpilaren van de Berg van Barmhartigheid met welverdiend pensioen gingen. Wij willen hen nogmaals bedanken voor hun inzet voor de instelling.



Jenny
Dejonge



Alain
Leroy

Het betreft de heer Alain Leroy (in oktober) na 34 jaar dienst en mevrouw Jenny De Jonge (in december) na 44 jaar trouwe dienst.

We kunnen het jaar 2020 niet bespreken zonder de nadruk te leggen op de zelfopoffering en de inzet van de personeelsleden om onze klanten in deze tumultueuze en stressvolle context de best mogelijke service te blijven bieden. Waar in andere domeinen telewerken een oplossing was om het aantal verplaatsingen te verminderen, ligt voor het merendeel van de beambten bij de Berg van Barmhartigheid de klemtoon op het "face-to-face" contact aangezien hun functies rechtstreeks op het loket toegespitst zijn.

De aanpassing van de procedures heeft voor ALLEN een wijziging van de gewoonten en een toename van het werk met zich meegebracht en alle teams kwamen hieruit vermoeid en getekend, een beproeving dewelke wij in de loop van 2021 achter ons hopen te laten.

78% van de beambten van de Berg van Barmhartigheid zijn statutaire personeelsleden. De statuutsonderzoeken voor een arbeider, een loketbediende en een deskundige zijn gepland voor begin 2021. De andere werknemers wachten op het statuutsonderzoek of de SELOR-test. De versterking van de tweetaligheid van de agenten werd opgenomen in het opleidingsplan dat dit jaar werd goedgekeurd.

Op het gebied van het personeelsbeheer moet, na de delicate kwestie van de werktijden, die zal leiden tot de opstart van een nachtploeg vanaf september, nog een oplossing worden gevonden voor de al even delicate kwestie van de polyvalentie. De vermoedelijke veranderingen wijzen er meer dan ooit op dat de organisatie flexibeler en vlot aanpasbaar moet worden gemaakt en dat de dagen van verzuilde diensten achter ons liggen. Een van de middelen die zullen worden gebruikt, is het gezamenlijk herschrijven van functieprofielen.

d. Terugbetaling van de leningen

Deze post omvat de terugbetaling van vier driemaandelijke aflossingen van de hoofdsom van de bankinvesteringskredieten van respectievelijk 3 miljoen en 2 miljoen € (zie hierboven) ter financiering van de renovatie van de rechtervleugel van het gebouw en het nieuwe beveiligingssysteem.

e. Financiële lasten

De kosten van financiële lasten die hoofdzakelijk voortvloeien uit onze externe financiering bedragen 101.764 € tegenover 106.597 € in 2019, een stabiele evolutie die te verklaren is door een daling van de betaalde interesten (omgekeerde beweging ten opzichte van de kapitaalaflossing), gecompenseerd door een stijging van de kosten voor elektronische betalingen (aantal transacties via elektronische weg neemt elk jaar toe).

f. Uitzonderlijke lasten (67)

De uitzonderlijke kosten bedroegen 14.333,02 € in 2019. Zij lopen op tot meer dan 200.000 € na het besluit van de Raad om klanten vrij te stellen van rente of kosten tijdens de eerste lockdown.

7. Resultaat van de gewone begroting

De Berg van Barmhartigheid heeft dit volstrekt atypische jaar, waarvan het onverstandig zou zijn het in de meerjarenprognoses op te nemen, afgesloten met een netto positief saldo als volgt:

Inkomsten:	3.657.561,81 €
Uitgaven:	3.454.677,37 €
Saldo:	<u>202.884,54 €</u>

Het saldo wordt als volgt toegewezen:

- een bedrag van 96.568,07€ voor de dienst van het extra (de investeringen)
- het saldo van het boekjaar van 106.316,47€ voor de financiering van de leningsactiviteit.

8. Investerings

De omvangrijke investeringen in een nieuw beveiligingssysteem is aan het begin van het vorige begrotingsjaar van start gegaan; de definitieve oplevering van deze werkzaamheden heeft in 2020 plaatsgevonden en alle facturen zijn voldaan.

9. Overige

a) Communicatie



« Van een microkrediet tot een krediet binnen handbereik, de Berg van Barmhartigheid van de Stad Brussel (1618-2018) » is de titel van een werk uitgegeven door de Berg van Barmhartigheid voor zijn 400^{ste} verjaardag. Roel JACOBS, David KUSMAN en Pedro TRASCASAS vertellen ons de geschiedenis van de laatste instelling in België die de lening op pand aanbiedt. De lezer neemt een kijkje achter de schermen van de instelling van bij de oorsprong tot heden. Beschikbaar aan het loket voor 10€, en voor 15€ kan het boek u ook worden toegestuurd.

Er zijn ook nog enkele wetenschappelijke werken uitgegeven in het kader van de tentoonstelling « Van Steen tot Juweel ». Ze kunnen verkregen worden aan dezelfde prijs als voornoemd werk.

Inlichtingen: info@bergvanbarmhartigheid.be.

Vier thematische boekjes kwamen uit in 2020, met de volgende titels:

- Houdt god van leningen tegen interest ? De religies van het boek en het geldwezen
- In pand gegeven stukken, getuigen van hun tijdperk
- Architectuur en pandlening
- Machtsstrijd op de Berg van Barmhartigheid.

Website: Geïnteresseerden in onze instelling zullen hebben gemerkt dat de interne website is vernieuwd. Wij hebben - in punt 2.b) 1 - gewezen op de vooruitzichten voor de ontwikkeling van de verkoop door de invoering van de intelligente catalogus. In het kielzog hiervan zal een interface worden opgezet om alle financiële transacties met de Berg van Barmhartigheid online te beheren, of het nu gaat om verpanding of verkoop.

De Berg van Barmhartigheid heeft ook zijn communicatie herzien op basis van zijn nieuwe grafische vormgeving. Professioneler en moderner, profiteert zij mee van de toenemende professionaliteit van de communicatie bij de Berg van Barmhartigheid.

b) Duurzame ontwikkeling

De Berg van Barmhartigheid is er altijd van uitgegaan dat haar actie deel moet uitmaken van een perspectief binnen duurzame ontwikkeling. De aard van haar activiteit, die tegelijk sociaal, ethisch en eerlijk is, zet globaal in op tweedehandsartikelen en past binnen de logica van een lokale circulaire economie.

Op het gebied van milieu en klimaat werd geïnvesteerd in de installatie van 126 zonnepanelen en in de invoering van een gecentraliseerd technisch beheer van de verwarming (opgenomen in de veiligheidsmarkt). De werkzaamheden zullen worden uitgebreid en ondersteund door de nieuwe impulsen die zijn vervat in het gemeentelijk meerderheidsakkoord.

Deze inspanningen hebben vruchten afgeworpen: de EPC-prestaties van onze gebouwen zijn gestegen van C+ naar B+. Voor een gebouw uit 1860 is dit een hele prestatie.

Richtlijn 2010/31/EU van het Europees Parlement en de Raad van 19 mei 2010 betreffende de energieprestatie van gebouwen (herschikking) in haar gecoördineerde versie van 9 juli 2018 en de ordonnantie van 2 mei 2013 houdende de Brusselse Code voor het beheer van lucht, klimaat en energie in haar gecoördineerde versie van 18 december 2015 verplichten de Berg van Barmhartigheid van de Stad Brussel om jaarlijks een EPB-certificering te laten uitvoeren voor haar gebouwen en de resultaten aan te duiden aan de ingang van haar gebouw, zodat het publiek het voorbeeldkarakter van de openbare gebouwen kan opmerken. Sinds 13 februari 2020 en voor een periode van 10 jaar, is deze opdracht toevertrouwd aan vzw Vinçotte.

1. Elektriciteit

A. Elektriciteitsverbruik

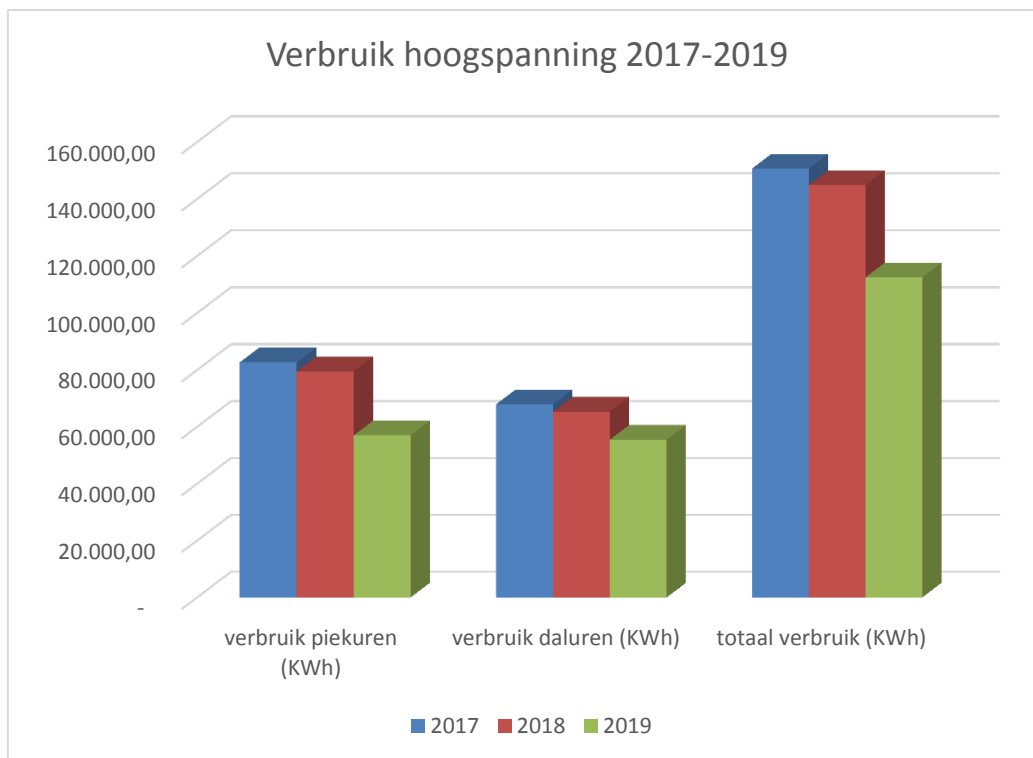
De evolutie van ons verbruik volgt een neerwaartse curve.

i. Hoogspanning

Opmerking: Het grootste deel van de verbruikte elektriciteit is afkomstig van de hoogspanningscabine op het terrein, die eigendom is van de Berg van Barmhartigheid. Gemiddeld is de afgelopen drie jaar 94% van de op de Berg van Barmhartigheid verbruikte elektriciteit hoogspanning, ter plaatse getransformeerd.

Dit verbruik is van 2017 tot 2018 met 4% gedaald en van 2018 tot 2019 met 22%.

Hoogspanning	Verbruik piekuren (kWh)	Verbruik daluren (kWh)	Totaal verbruik (kWh)	Vershil
2017	82.706,00	67.930,00	150.636,00	
2018	79.527,00	65.351,00	144.878,00	-4%
2019	56.989,00	55.510,00	112.499,00	-22%



ii. Overig elektriciteitsverbruik

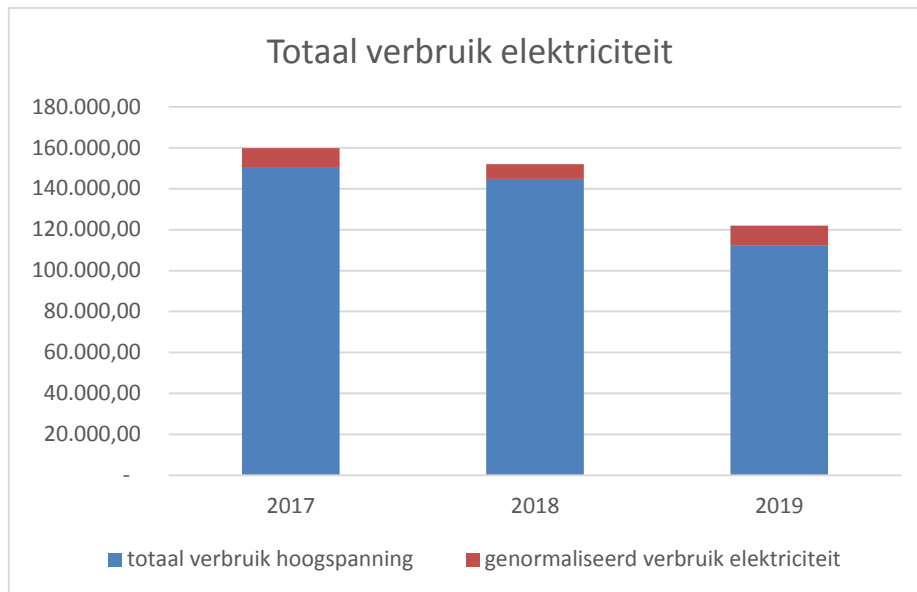
De rechtstreeks van het net afgenomen elektriciteit vertegenwoordigt 6% van het totale verbruik van de Berg van Barmhartigheid. Het vertegenwoordigt een bijna symbolisch deel van onze koolstofvoetafdruk. De evolutie ervan is veel grilliger dan het verbruik van hoogspanning.

Dit verbruik daalt met 22% tussen 2017 en 2018 en stijgt met 32% tussen 2018 en 2019. Het is vooral de Villa die op deze manier wordt gevoed. Afgezien van de lift zijn er op deze plaats geen apparaten die veel energie verbruiken. In 2019 is de verlichting in de "gemeenschappelijke ruimten" (gang, hal, trappenhuis), die werd geregeld met schakelaars die gedurende de gehele periode van bewoning bleven branden, vervangen door een tijdschakelaarsysteem. Net als in de rest van het gebouw moet de geleidelijke overschakeling op LED's (naarmate de doorgebrande gloeilampen en neonlichten worden vervangen) het verbruik helpen verminderen.

Genormaliseerde electriciteitsverbruik		Vershil
2017	9128,15	
2018	7137,00	-22%
2019	9433,00	+32%

iii. Globaal

Logischerwijs kan de neerwaartse trend die voor hoogspanning is waargenomen, ook worden waargenomen in het totale elektriciteitsverbruik.

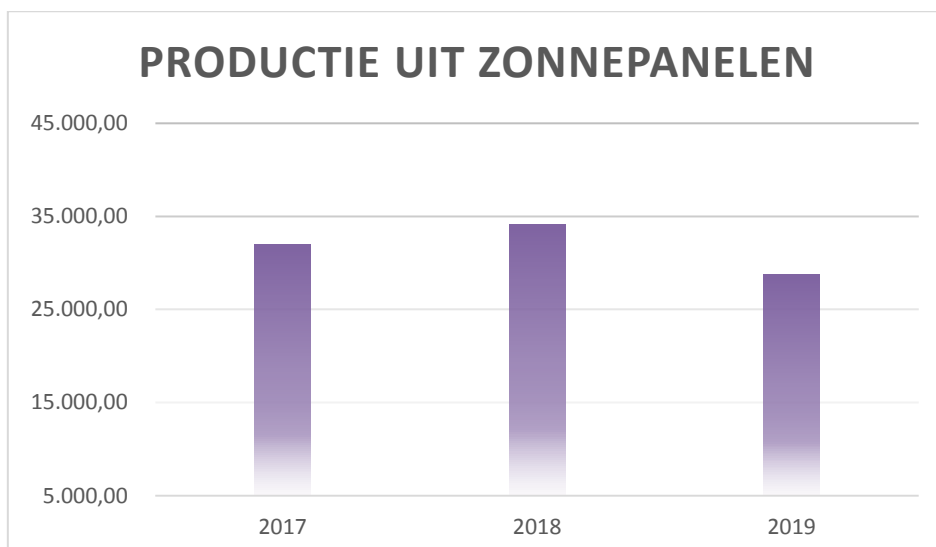


Die consumptie vermindert met 5% van 2017 naar 2018 en met 20% tussen 2018 en 2019.

B. Productie van elektriciteit

In april 2015 installeerde de Berg van Barmhartigheid 126 zonnepanelen.

Het rendement van deze installatie is uitzonderlijk goed zoals te zien in volgende illustratie. Met een constante installatie hebben wij weinig controle over de hoeveelheid geproduceerde energie, die in hoofdzaak afhangt van de hoeveelheid zonneshijn.



	Totaal verbruik hoogspanning	GENORMALISEER D VERBRUIK elektriciteit	Totaal verbruik	Fotovoltaïsche productie	Verhouding fotovoltaïsche productie verbruik
2017	150.636,00	9.128,15	159.764,15	31.937,31	20%
2018	144.878,00	7.137,00	152.015,00	34.092,67	22%
2019	112.499,00	9.433,00	121.932,00	28.781,72	24%
gemiddeld	136.004,33	8.566,05	144.570,38	31.603,90	22%

Volgens APERE vzw heeft onze installatie in 2 jaar de milieukosten van de productie en de installatie van de panelen afgeschreven. Financieel gezien hebben we groene stroom certificaten verkregen voor 26.757,50 € en verbruikten we een onbepaald deel van de geproduceerde elektriciteit. Het is zeer moeilijk om het deel van de fotovoltaïsche energie vast te stellen in de vermindering van ons elektriciteitsverbruik omdat verschillende acties die soms in verschillende richtingen gaan deze hebben beïnvloed.

- a) Vergroting van de gebruikte oppervlakten volgend op de renovatie van 4.273 m² naar 8.185 m² ¹⁴
- b) Installatie van 126 zonnepanelen
- c) Investeringsen
 - o Naleving en renovatie der liften
 - o Renovatie van de robotinstallatie
 - o Geleidelijke vervanging van gloeilampen en neonlichten door LED
- d) Inspanning van de teams
 - o Verlichting bij aankomst en vertrek van de personeelsleden in plaats van tijdens de openings- en sluitingsrondes van de waker (1u winst aan verlichting)
 - o Jacht op verspilling (uitschakeling der computers, verwijdering van de stand-by laders, rationalisatie van kleine huishoudelijke apparatuur (koffiezet, Senseo, ...).

Hier moeten echter verschillende opmerkingen worden gemaakt:

1. De vastgestelde verbeteringen zullen niet constant zijn en zullen later niet meer zo spectaculair zijn. Het is duidelijk dat we vroeg of laat in een tussenfase zullen komen zowel op het vlak van consumptie als op economische vlak.
2. De uitdaging die moeilijker zal aan te pakken zijn zal dan vervolgens zijn
 - a. om de kleine ingezette verbeteringen verder te zetten
 - b. om onze actie op te volgen om eventuele uitschuivers te vermijden
 - c. om de mobilisatie te behouden om uitschuivers te vermijden
 - d. om aandacht te hebben voor voorstellen van bedrijven die het onderhoud en de interveniënten als EPC-certificeerder verzekeren om de mogelijkheid te bestuderen om interessante systemen op te zetten.
 - e. om een rigoureu onderhoud te verzekeren van alle elektrische apparaten en hun vervanging wanneer deze kan worden afgeschreven.

¹⁴ Bron: bouwvergunning 2018

Buiten toelagen of gerichte partnerschappen zullen investeringen of inspanningen die economisch niet aflosbaar zijn zeer beperkt zijn. In 2020, hebben we eraan gewerkt om, naast het voortzetten van de inspanningen die zijn ondernomen, door de plaatsing van specifieke tellers het verbruik van de meest energieverbruikende elektrische apparaten van de Berg van Barmhartigheid te monitoren: liften, circulatiepompen, ventilatie, robotinstallatie, ...

Naast het verbruik is er ook de kwestie van een mogelijke toename van de ter plaatse geproduceerde energie. De zonnekaart van Leefmilieu Brussel toont aan dat zelfs als de optimale dakhelling momenteel bedekt is met panelen, de lage helling van het dak toelaat om +/- 140 bijkomende panelen te installeren waarvan de productie zou overeenstemmen met +/- 85% van die geplaatst op de optimale helling. De administratie heeft dus over deze kwestie geraadpleegd en het blijkt dat het rendement aanzienlijk lager zou zijn dan de voornoemde hypothese (men spreekt eerder over 35 tot 40% van het huidig rendement). Met het wegvallen van het systeem van groene stroom certificaten moet van deze piste worden afgezien.

Het is nodig om dit jaar nog de manier te bestuderen hoe de door de reeds geplaatste panelen geproduceerde energie op de meest consequente manier kan verbruikt worden. Een deel van de productie vindt plaats wanneer de installaties niet gebruikt worden (laatste uren van de dag, weekends, feestdagen). Als de geproduceerde energie niet opnieuw geïnjecteerd wordt en niet op batterijen wordt opgeslagen, kan deze ter plaatse worden verbruikt op momenten wanneer de zon niet schijnt. De Berg van Barmhartigheid beschikt zonder probleem over de benodigde plaats voor het opslaan van batterijen.

Samengevat zijn de werkpistes die de hoofdstukken zullen vormen van het meerjarenactieplan, dat de administratie zal voorstellen in de komende maanden, zijn:

- De voortzetting van de jacht op verspilling gebaseerd op de mobilisatie van de teams
- De voortzetting van de relighting
 - Implementatie van LED
 - Vervanging van schakelaars door aanwezigheidsdetectoren of timers in het sanitair
- Het nauwkeurige onderhoud van de installaties
- De monitoring in het kader van NR Click van de meest energieverbruikende installaties
- Technologiewacht om nieuwe afschrijfbaar investeringen te identificeren en voor te stellen.
- De plaatsing van batterijen om het overschot aan fotovoltaïsche productie op te slaan.

2. Gas

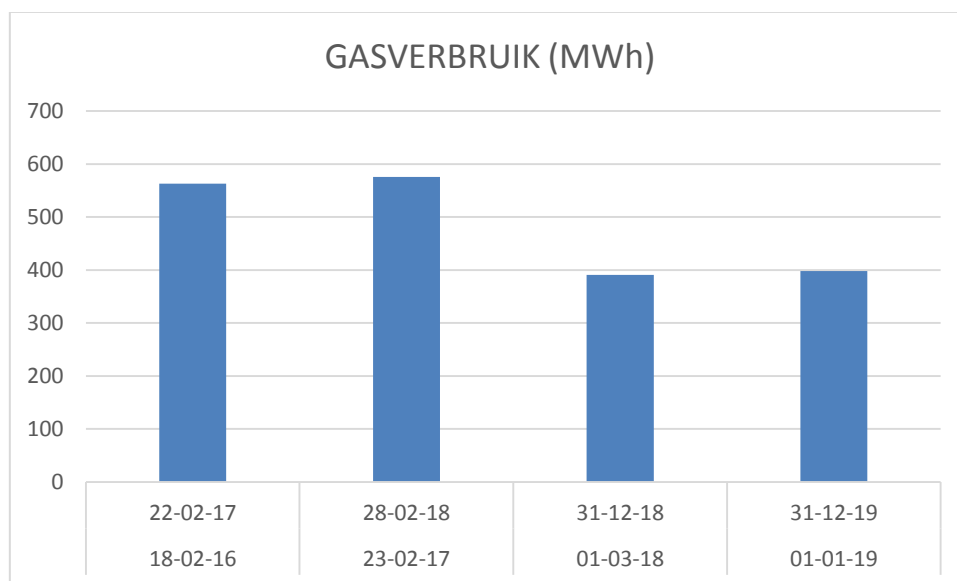
Bij het lezen van het verslag over het elektriciteitsverbruik zal de lezer het gevoel hebben gehad - wat gerechtvaardigd is - dat er reeds grote inspanningen waren geleverd en dat de marges voor vooruitgang dus beperkter waren. Hetzelfde kan niet worden gezegd van gas, waarvan de enige functie het verwarmen van het gebouw is.

Er moet nog veel werk worden verzet en de instrumenten die tot nu toe zijn ingezet, moeten hun vruchten nog afwerpen. De tot dusver gedane investeringen werden toegespitst op:

- de installatie van een gecentraliseerd technisch systeem voor het beheer van verwarming en ventilatie (Raad van 17 mei 2017) en het plaatsen van 10 temperatuursensoren die het mogelijk maken de temperatuur van de verschillende lokalen in real time te kennen (Raad van 16 januari 2019) en er op gecentraliseerde wijze op te reageren met betrekking tot de circulatiepompen en de afstelling van de verwarmingsketels.
- de vervanging van radiatorcranken door afsluitbare thermostatische cranken (in permanent bezette ruimten) of regelbare cranken in bezette ruimten is in 2020, althans gedeeltelijk, uitgevoerd en zal in 2021 worden voltooid.

De monitoring van het gasverbruik is als volgt:

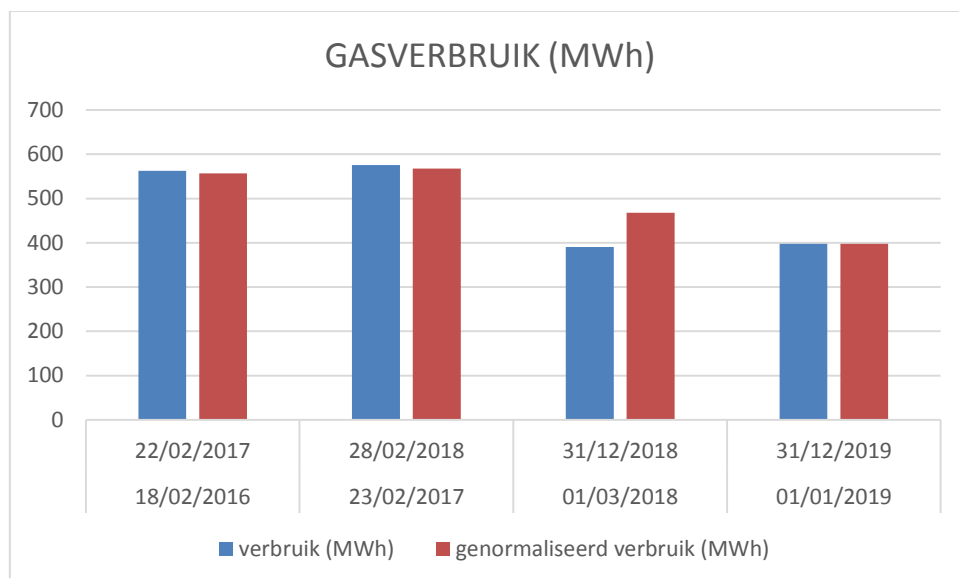
VAN	TOT	VERBRUIK (MWh)
18-02-16	22-02-17	562,901
23-02-17	28-02-18	575,513
01-03-18	31-12-18	390,859
01-01-19	31-12-19	398,031



De bovenstaande tabel maakt het niet mogelijk verwarmingsperioden van gelijke duur te vergelijken. Om een duidelijker beeld te krijgen van de evolutie van ons verbruik, hebben wij alle facturen geprojecteerd op jaarbasis (365 dagen).

Deze wijze van verslaggeving leidt ons af van het werkelijke verbruik (blauwe kolommen), maar geeft een beter beeld van de tendensen, van de ontwikkelingen in termen van verbruik (rode kolommen).

VAN	TOT	VERBRUIK (MWh)			GENORMALISEERD VERBRUIK (MWh)
18-02-16	22-02-17	562,901	369	365	556,799
23-02-17	28-02-18	575,513	370	365	567,735
01-03-18	31-12-18	390,859	305	365	467,749
01-01-19	31-12-19	398,031	365	365	398,031



De marges van vooruitgang zijn veel signifikanter voor de besparingen op het vlak van verwarming. Deze zijn van verschillende aard:

1. Profiteren van de uitgevoerde investeringen door het optimaliseren van
 - a. de watertemperatuur
 - b. de circulatiepompen
 - c. de thermostatische kranen
2. Vervanging van de verwarmingsketels in de linkervleugel (2022)
3. Studie van meer innovaties die kunnen bijdragen (er zou bijvoorbeeld de mogelijkheid zijn om dankzij onze tuin de piste van geothermische warmte te bekijken).

Conclusies

Het jaar 2020 was intens en heeft onze teams gemobiliseerd in deze dynamiek van verandering. Ook al is de drukte groot, we weten dat we ons inzetten voor een zinvolle zaak en dat de projecten zicht bieden op een zonnige toekomst. Meer dan ooit blijft deze instelling een interessant sociaal instrument voor veel medeburgers.

Namens het team van de Berg van Barmhartigheid en de instelling dank ik de beheerders en de waarnemers die onze instelling besturen, voor hun aandachtig luisterend oor en hun voortdurende steun.

Laat ons afsluiten met een woord van dank

- *aan de klanten die ons al zoveel jaren vertrouwen en die onze bestaansreden zijn.*
- *aan de werknemers, huidige of vroegere, van de Berg van Barmhartigheid die van deze instelling een juweel maken waarop we trots kunnen zijn.*
- *aan de plaatselijke of regionale vertegenwoordigers die dicht bij ons staan en die beheerder van de Berg van Barmhartigheid zijn of waren, maar ook diegenen die verder van ons af staan maar die ons regelmatig hun medeleven en hun steun betuigen.*
- *aan de verschillende departementen van de Stad en het OCMW die ons in alle omstandigheden bijstaan.*

Verkoopskalender 2021:

JANVIER		FEVRIER		MARS		AVRIL		MAI		JUIN		JUILLET		AOÛT		SEPTEMBRE		OCTOBRE		NOVEMBRE		DECEMBRE	
V/V	1 S/Z 16	L/M	1 M/D 16	L/M	1 M/D 16	J/D	1 V/V 16	S/Z	1 D/Z 16	M/D	1 M/W 16	J/D	1 V/V 16	D/Z	1 L/M 16	M/W	1 J/D 16	V/V	1 S/Z 16	D/Z	1 M/D 16	M/W	1 J/D 16
S/Z	2 D/Z 17	M/D	2 M/W 17	M/D	2 M/W 17	V/V	2 S/Z 17	D/Z	2 L/M 17	M/W	2 J/D 17	V/V	2 S/Z 17	L/M	2 M/D 17	J/D	2 V/V 17	S/Z	2 D/Z 17	M/D	2 M/W 17	J/D	2 V/V 17
D/Z	3 L/M 18	M/W	3 J/D 18	M/W	3 J/D 18	S/Z	3 D/Z 18	L/M	3 M/D 18	J/D	3 V/V 18	S/Z	3 D/Z 18	D/M	3 M/W 18	V/V	3 S/Z 18	D/Z	3 L/M 18	M/W	3 J/D 18	V/V	3 S/Z 18
L/M	4 M/D 19	J/D	4 V/V 19	J/D	4 V/V 19	D/Z	4 L/M 19	M/D	4 M/W 19	V/V	4 S/Z 19	D/Z	4 L/M 19	M/W	4 J/D 19	S/Z	4 D/Z 19	L/M	4 M/D 19	J/D	4 V/V 19	S/Z	4 D/Z 19
M/D	5 M/W 20	V/V	5 S/Z 20	V/V	5 S/Z 20	L/M	5 M/D 20	M/W	5 J/D 20	S/Z	5 D/Z 20	L/M	5 M/D 20	J/D	5 V/V 20	D/Z	5 L/M 20	M/D	5 M/W 20	V/V	5 S/Z 20	D/Z	5 L/M 20
M/W	6 J/D 21	S/Z	6 D/Z 21	S/Z	6 D/Z 21	M/D	6 M/W 21	J/D	6 V/V 21	D/Z	6 L/M 21	M/D	6 M/W 21	V/V	6 S/Z 21	L/M	6 M/D 21	M/W	6 J/D 21	S/Z	6 D/Z 21	L/M	6 M/D 21
J/D	7 V/V 22	D/Z	7 L/M 22	D/Z	7 L/M 22	M/W	7 J/D 22	V/V	7 S/Z 22	L/M	7 M/D 22	M/W	7 J/D 22	S/Z	7 D/Z 22	M/D	7 M/W 22	J/D	7 V/V 22	D/Z	7 L/M 22	M/D	7 M/W 22
V/V	8 S/Z 23	L/M	8 M/D 23	L/M	8 M/D 23	J/D	8 V/V 23	S/Z	8 D/Z 23	M/D	8 M/W 23	J/D	8 V/V 23	D/Z	8 L/M 23	M/W	8 J/D 23	V/V	8 S/Z 23	L/M	8 M/D 23	M/W	8 J/D 23
S/Z	9 D/Z 24	M/D	9 M/W 24	M/D	9 M/W 24	V/V	9 S/Z 24	D/Z	9 L/M 24	M/W	9 J/D 24	V/V	9 S/Z 24	L/M	9 M/D 24	J/D	9 V/V 24	S/Z	9 D/Z 24	M/D	9 M/W 24	J/D	9 V/V 24
D/Z	10 L/M 25	M/W	10 J/D 25	M/W	10 J/D 25	S/Z	10 D/Z 25	L/M	10 M/D 25	J/D	10 V/V 25	S/Z	10 D/Z 25	M/D	10 M/W 25	V/V	10 S/Z 25	D/Z	10 L/M 25	M/W	10 J/D 25	V/V	10 S/Z 25
L/M	11 M/D 26	J/D	11 V/V 26	J/D	11 V/V 26	D/Z	11 L/M 26	M/D	11 M/W 26	V/V	11 S/Z 26	D/Z	11 L/M 26	M/W	11 J/D 26	S/Z	11 D/Z 26	L/M	11 M/D 26	J/D	11 V/V 26	S/Z	11 D/Z 26
M/D	12 M/W 27	V/V	12 S/Z 27	V/V	12 S/Z 27	L/M	12 M/D 27	M/W	12 J/D 27	S/Z	12 D/Z 27	L/M	12 M/D 27	J/D	12 V/V 27	D/Z	12 L/M 27	M/D	12 M/W 27	V/V	12 S/Z 27	D/Z	12 L/M 27
M/W	13 J/D 28	S/Z	13 D/Z 28	Z/S	13 D/Z 28	M/D	13 M/W 28	J/D	13 V/V 28	D/Z	13 L/M 28	M/D	13 M/W 28	V/V	13 S/Z 28	L/M	13 M/D 28	M/W	13 J/D 28	S/Z	13 D/Z 28	L/M	13 M/D 28
J/D	14 V/V 29	D/Z	14	D/Z	14 L/M 29	M/W	14 J/D 29	V/V	14 S/Z 29	L/M	14 M/D 29	M/W	14 J/D 29	S/Z	14 D/Z 29	M/D	14 M/W 29	J/D	14 V/V 29	D/Z	14 L/M 29	M/D	14 M/W 29
V/V	15 S/Z 30	L/M	15	L/M	15 M/D 30	J/D	15 V/V 30	S/Z	15 D/Z 30	M/D	15 M/W 30	J/D	15 V/V 30	D/Z	15 L/M 30	M/W	15 J/D 30	V/V	15 S/Z 30	L/M	15 M/D 30	M/W	15 J/D 30
	D/Z 31				M/W 31				L/M 31				S/Z 31		M/D 31				D/Z 31				V/V 31
JANUARI		FEBRUARI		MAART		APRIL		MEI		JUNI		JULI		AUGUSTUS		SEPTEMBER		OKTOBER		NOVEMBER		DECEMBER	
Thème: Bijoux-Maroquinerie-Fourrures *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *		Thème: Bijoux-Tableaux-Bronze *	
Thema: Juwelen-Luxelederwaren-Bont *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *		Thema: Juwelen-Schilderijen-Brons *	
Thème: Bijoux-Argentierie-cuivre-argenté *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *		Thème: Bijoux-Instruments de musique-BD *	
Thema: Juwelen-Zilver-Koper-Verzilverd *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *		Thema: Juwelen-Muziekinstrumenten-Stripverhalen *	
Thème: Bijoux-vin *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *		Thème: Bijoux-Vélos-Outils-Mobilier-Divers *	
Thema: Juwelen-Wijn *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *		Thema: Juwelen-Fietsen-Gereedschap-Meubilair-Diversen *	
Thème: Bijoux-Céramique-Cristal-Bibelots-Ivoire *		Thème: Bijoux *		Thème: Bijoux *		Thème: Bijoux *		Thème: Bijoux *		Thème: Bijoux *		Thème: Bijoux *		Thème: Bijoux *		Thème: Bijoux *		Thème: Bijoux *		Thème: Bijoux *		Thème: Bijoux *	
Thema: Juwelen-Ceramik-Kristal-Snuisterijen-Ivoor *		Thema: Juwelen *		Thema: Juwelen *		Thema: Juwelen *		Thema: Juwelen *		Thema: Juwelen *		Thema: Juwelen *		Thema: Juwelen *		Thema: Juwelen *		Thema: Juwelen *		Thema: Juwelen *		Thema: Juwelen *	
																*)Exposition des lots le mardi et samedi de 10h à 12h							
																*)Tentoonstelling van de loten op dinsdag en zaterdag van 10u tot 12u							
																ATTENTION!! Tous nos ventes publiques commencent à 13h							
																OPGEPAST!! Alle openbare verkopen beginnen om 13u							
																Exposition de lots ventes spéciales de 10 à 15h							
																Tentoonstelling van de loten speciale verkopen van 10u tot 15u							
																Vente spéciale à partir de 13h							
																Speciale openbare verkoop vanaf 13u							

Visitekaartje

Berg van Barmhartigheid van de Stad Brussel

Openbare Kas van Lening

21 Sint-Gisleinstraat

1000 Brussel

Ondernemingsnummer: 0862932685

Telefoon:

- Algemeen nummer (alle diensten): 02 / 512.13.85
- Secretariaat directie: 02 / 545.77.15

Fax:

- Algemeen nummer (directie inbegrepen): 02 / 502.57.39
- Verkoop: 02 / 512.38.93

E-mail:

- Algemeen: info@bergvanbarmhartigheid.be
- Klantrelaties leningen en verkopen: administration@bergvanbarmhartigheid.be
- Boekhouding: compta@bergvanbarmhartigheid.be

Website:

- <http://www.bergvanbarmhartigheid.be>

Sluitingsdagen 2021

- vrijdag 1 januari 2021;
- maandag 5 april 2021;
- vrijdag **30 april** 2021;
- donderdag 13 mei en vrijdag **14 mei** 2021;
- maandag 24 mei 2021;
- woensdag 21 juli 2021;
- maandag 1 november 2021;
- donderdag 11 november en vrijdag **12 november** 2021;
- vrijdag **24 december** 2021;
- vrijdag **31 december** 2021;

