

## **RAPPORT 2021– SERVICE INTERNE DES PLAINTES DE LA SLRB**

### **Introduction**

Le Service interne des plaintes de la SLRB est composé de 2 personnes :

Sarah WASTEELS (N)  
Et  
Caroline OSSELAER (F)

*Une explication du rôle et des modalités de contact avec le Service interne des plaintes de la SLRB est reprise sur le site internet de la SLRB dans la rubrique Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale/Transparence (<https://slrb-bghm.brussels/fr/societe-du-logement-de-la-region-de-bruxelles-capitale/transparence>)*

*Dans cette même rubrique, le service interne des plaintes a publié la synthèse des données du rapport 2020.*

*En 2021, un passage du rapport annuel 2020 de la SLRB est consacré au service interne des plaintes. Ce rapport est consultable sur le site interne de la SLRB dans la rubrique Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale/Nos rapports (<https://slrb-bghm.brussels/fr/societe-du-logement-de-la-region-de-bruxelles-capitale/nos-rapports>)*

*L'existence et des compétences du service interne des plaintes était aussi rappeler en avril 2021 au personnel de la SLRB via l'intranet et Teams.*

*En janvier 2021, les membres du Service interne des plaintes ont participé à une formation organisée par le SPRB concernant la gestion et le management des plaintes de manière intégrale, plus particulièrement dans le cadre du service public donné par le professeur Frankie Schram de la KUL.*

*En octobre 2021, les membres du Service interne des plaintes ont également participé à une formation organisée par le SPRB ayant pour thématique : « Gestion de plaintes et RGPD ; parallèle avec l'exercice de droits des personnes concernées ».*

*Les membres du Service interne des plaintes ont participé également aux réunions regroupant les différents services interne des plaintes des institutions de la Région de Bruxelles-Capitale organisées par le SPRB en 2021.*

### **1. Synthèse des données**

Voir le modèle de tableau Excel joint en annexe 1



## **2. Commentaire sur les données contenues dans la synthèse des données**

Nous constatons que quinze plaintes sont parvenues à la SLRB en 2021. En 2020, il y en avait eu trois et en 2019, il y en avait eu six. Le nombre des plaintes est donc en légère augmentation. Ceci peut s'expliquer par les actions entreprises par le service interne des plaintes pour rappeler l'existence de celui-ci ou mieux le faire connaître.

Néanmoins, le nombre de plaintes reste faible. Ceci s'explique par le fait que les sociétés immobilières de service public (en abrégé SISP) ont d'autres voies d'accès pour se plaindre vis-à-vis de la SLRB que le recours au service interne des plaintes (comité restreint de concertation, procédures prévues par le contrat de gestion conclu entre la SLRB et chaque SISP).

Quant aux candidats-locataires et aux locataires du secteur, ils utilisent la procédure administrative de plainte et de recours prévue par l'article 76 du Code bruxellois du Logement qui prévoit d'abord la plainte au niveau de la SISP et puis un recours le cas échéant auprès de la SLRB. Pour information, le nombre de recours en 2021 reçus en application de l'article 76 du Code bruxellois du Logement par la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale s'élevait à 34 (sachant que les personnes doivent d'abord introduire une plainte auprès d'une SISP avant de faire recours à la SLRB : ces dernières années le nombre de plaintes va de 152 à 239).

Quant aux partenaires de la SLRB ayant conclu une convention avec elle, ces conventions prévoient le recours à des procédures de conciliation, arbitrage ou la saisine de comités ad hoc.

Sur les quinze plaintes, treize n'ont pas pu être traitées par le Service Interne des Plaintes de la SLRB du fait qu'elles ne concernent pas le traitement par la SLRB. Le plaignant a à chaque fois été informé de cette incompétence du Service Interne des Plaintes et a reçu une information sur les procédures applicables et/ou sur le service que la SLRB estimait compétent. Par ailleurs, quand un service ou un agent de la SLRB était compétent pour donner une information ou faire le suivi, la plainte a été transférée à ce service ou à cet agent et le plaignant en a été informé.

La première plainte concernait un courrier de recours adressé par une candidate-locataire auprès d'une SISP dont la candidature avait été radiée. Elle avait introduit une plainte sur base de l'article 76 du Code bruxellois du Logement auprès de la SISP qui a déclaré la plainte non-fondée. La personne a alors introduit en mars 2020 un recours auprès de la SLRB sur base de l'article 76 du Code bruxellois du Logement. N'ayant pas eu de retour de la SLRB, elle a introduit en 2021 une plainte auprès du service interne des plaintes. Après vérification, nous avons effectivement constaté qu'il était arrivé à la SLRB mais avec le confinement de mars 2020, il s'est avéré qu'il a été dévié à un mauvais service et sur un bureau qui n'était pas occupé.



Nous avons informé la plaignante que l'article 76 du Code bruxellois du Logement prévoit une conséquence en cas de non-réponse par la SLRB dans le délai qui lui est imparti et nous l'avons informé de la transmission au service de la SLRB qui traite des recours. Ce service a informé le service interne des plaintes que le recours est réputé fondé vu l'absence de réponse de la SLRB et que ceci impliquait la déradiation de la candidature de la personne. La SLRB a informé d'une part la personne et d'autre part, la SISP ainsi que le délégué social désigné auprès de la SISP afin qu'il soit procédé à cette déradiation.

La deuxième plainte concernait une fuite d'eau dans un logement d'une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré à la déléguée sociale désignée auprès de la SISP et le plaignant en a été informé.

La troisième plainte concernait les abords d'un bâtiment appartenant à une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré à la déléguée sociale désignée auprès de la SISP et le plaignant en a été informé.

La quatrième plainte concernait une panne de chauffage et une panne d'ascenseur d'un immeuble appartenant à une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. De plus, un transfert du dossier a été fait, pour suite utile, à la déléguée sociale désignée pour le suivi de la SISP concernée. La plaignante a été informée de ce transfert. La personne a repris contact avec le service interne des plaintes pour avoir une information sur l'avancée du dossier sur le fond (cinquième plainte). Le service interne des plaintes a contacté la déléguée sociale qui a précisé avoir réinterpellé la SISP et qu'elle reprenait contact avec l'intéressée. Nous avons réexpliqué à la personne l'incompétence du service interne des plaintes et nous avons informé la personne de l'intervention de la déléguée sociale ce qui n'a pas suscité de réaction.

La sixième plainte concernait un refus de dérogation spatiale par une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons expliqué la procédure prévue par l'AGRBC du 26 septembre 1996. De plus, un transfert du dossier a été fait, pour suite utile, à la déléguée sociale désignée pour le suivi de certains dossiers de la SISP concernée. La plaignante a été informée de ce transfert.

La septième plainte concernait des nuisances permanentes au niveau d'un bâtiment d'une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Un transfert du dossier a été fait, pour suite utile, à la déléguée sociale désignée pour le suivi de la SISP concernée. La plaignante a été informée de ce transfert.



La huitième plainte concernait une demande de mutation à introduire auprès d'une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons expliqué la procédure prévue par l'AGRBC du 26 septembre 1996. Nous l'avons renvoyé vers son bailleur (SISP) et nous lui avons communiqué que s'il transmettait le nom de son bailleur, le service pourrait encore mieux l'orienter. Lorsqu'il a communiqué le nom de son bailleur en disant qu'il n'arrivait pas à le joindre (neuvième plainte), un transfert du dossier a été fait, pour suite utile, au délégué social désigné pour le suivi de la SISP concernée. Le plaignant a été informé de ce transfert.

La dixième plainte concerne l'état d'un logement mis en location par une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Un transfert du dossier a été fait, pour suite utile, au délégué social désigné pour le suivi de la SISP concernée. Le plaignant a été informé de ce transfert.

La onzième plainte concerne une plainte contre une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Vu la non réponse de la SISP, elle demandait également à avoir un moyen pour contacter la déléguée sociale désignée pour le suivi de la SISP concernée. Après contact avec la déléguée sociale concernée, les modalités de contact ont été communiquées à la plaignante.

La douzième plainte concerne une expulsion annoncée d'une locataire d'une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons renvoyé vers la déléguée sociale désignée auprès de la SISP pour suivi. Celle-ci nous a informé qu'elle avait également reçu un courriel de cette personne le même jour et qu'elle y avait répondu en précisant l'état du dossier. Nous avons renvoyé la personne vers cette réponse.

La treizième plainte concerne une plainte concernant le suivi d'une demande de mutation par une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Un transfert du dossier a été fait, pour suite utile, à la déléguée sociale désignée pour le suivi de la SISP concernée. Le plaignant a été informé de ce transfert. Il nous a demandé l'adresse courriel de son bailleur ce qui lui a été communiqué par nous.

Le plaignant s'est adressé à la déléguée sociale suite à cette information suite à des difficultés de contact (quatorzième plainte). Il a alors pris contact via l'adresse courriel générale du service des délégués sociaux. Il lui a été répondu que pour plus d'informations sur l'avancement de sa demande, il devait s'adresser à son bailleur. Il a alors envoyé un courriel au service interne des plaintes (quinzième plainte) en demandant si on trouvait normal de le renvoyer vers son bailleur qu'il n'arrivait pas à contacter. Suite à ce contact, nous avons pris contact avec la personne qui a répondu au mail pour demander des informations et détails. Suite à cette discussion, la personne a pris contact avec la déléguée sociale désignée auprès de la SISP qui a demandé par courriels un complément d'information à la SISP permettant d'apporter une solution à cette plainte.



La solution de cette plainte était en cours et est intervenue en 2022. Les personnes assurant les réponses à ces courriels vont se réunir afin de tirer, suite à la plainte, des pistes de réflexion pour la gestion future de cette adresse e-mail commune et pour les réponses à apporter aux e-mails qui seront reçus. En ce qui concerne la demande de contact avec la SISP, la déléguée sociale désignée par la SLRB auprès de la SISP s'est renseignée auprès de la SISP. Nous avons été informées que la SISP va recontacter le plaignant et que la déléguée sociale lui a envoyé un courriel à ce sujet.

Pour le Service Interne des Plaintes, le 31 janvier 2022

Sarah WASTEELS (N)  
Eerste Assistente  
Service interne des plaintes / Direction Personnel et Organisation / Capital humain

Et

Caroline OSSELAER (F)  
Coördinatrice - Juriste  
Service interne des plaintes / Direction Juridique / Tutelle juridique et administrative

