

RAPPORT 2022- 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 2021.

En 2022, un passage du rapport annuel 2021 de la SLRB est consacré au service interne des plaintes. Ce rapport est consultable sur le site internet 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>)

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 2022.

La Médiatrice Bruxelloise a présenté son service à l'ensemble des services internes des plaintes des institutions de la Région et a organisé une rencontre entre les services internes des plaintes et ses services en date du 15 décembre 2022. Les 2 membres du service interne des plaintes ont participé à ces réunions.

Le service interne des plaintes est devenu le point de contact pour les services de la Médiatrice Bruxelloise et une rencontre bilatérale a été organisée le 1^{er} décembre 2022.



1. Synthèse des données

Plaintes 2022			
Plaintes recevables	Plaintes irrecevables	Service plaintes non compétent	Total
9	0	44	53

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

Nous constatons que cinquante-trois plaintes sont parvenues à la SLRB en 2022. En 2021, il y en avait eu quinze et en 2020, il y en avait eu trois. Le nombre des plaintes est donc en légère augmentation. Ceci peut s'expliquer par les actions entreprises par le service interne des plaintes depuis 2020 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 2022 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 33 (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 cinquante-trois plaintes, quarante-quatre n'ont pas pu être traitées par le Service Interne des Plaintes de la SLRB du fait qu'elles ne concernent pas un 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.

3. Enumération de l'ensemble des plaintes reçues en 2022

La première plainte concernait un recommandé envoyé à la SLRB qui avait été non réclamé. Le service interne des plaintes a expliqué que le jour de présentation du recommandé, la SLRB était fermée et a signalé qu'en fait la personne s'était trompée de destinataire vu que le contenu de sa plainte concernait une SISP. Nous avons informé la personne que nous prenions contact avec les services concernés pour que les jours de fermeture de la SLRB soient annoncés au public. Nous avons réorienté la personne concernée vers la procédure de l'article 76 du Code bruxellois du Logement.

La deuxième plainte concernait une demande d'info sur une candidature auprès du logement social. Nous avons transféré au délégué social désigné auprès de la SISP et le plaignant en a été informé.

La troisième plainte concernait l'état d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré au délégué social désigné auprès de la SISP et le plaignant en a été informé.

La quatrième plainte concernait une demande de renseignement sur calcul du loyer d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré au délégué social désigné auprès de la SISP et le plaignant en a été informé.

La cinquième plainte concernait des problèmes de bruits et d'éclairages sur un chantier d'un immeuble de logements sociaux dont le maître d'ouvrage est la SLRB. Le service interne des plaintes a pris contact avec le service de la SLRB concerné. Ce service a rappelé à l'entrepreneur la réglementation en la matière et lui a demandé de faire un rappel à ses sous-traitants. La plaignant a été informée de cette intervention et a remercié le service interne des plaintes. Néanmoins, quelques temps après la plaignante a réintroduit une plainte pour les mêmes faits (sixième plainte). Le service concerné de la SLRB s'est réadressé à l'entrepreneur pour éviter que la situation ne se reproduise. Il n'y a plus eu de réaction par après de la plaignante.

La septième plainte concernait l'état d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré au délégué social désigné auprès de la SISP et le plaignant en a été informé. Le plaignant a remercié le service interne des plaintes pour son intervention.



La huitième plainte concernait une réponse non adéquate à toutes les questions reprises dans un email adressé à la SLRB. Le service interne des plaintes a répondu à la question qui n'avait pas reçu de réponse adéquate.

La neuvième plainte concernait une demande de logement social adapté. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure d'inscription et a réorienté le plaignant. Suite à une réaction du plaignant sur les explications données, le service interne des plaintes a fait envoyer un formulaire d'inscription au plaignant.

La dixième plainte concernait la location d'un logement insalubre mais sans précision sur le propriétaire du logement en question. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a questionné le plaignant sur son propriétaire pour pouvoir le réorienter convenablement. Le plaignant n'a pas réagi.

La onzième plainte concernait des troubles de voisinage dans un immeuble de logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Il a été précisé à la personne que ni les SISF ni la SLRB ne sont compétents en vertu de la réglementation pour arbitrer les litiges entre voisins. Le plaignant a reçu une information sur les organes et institutions compétents en la matière.

La douzième plainte concernait la contestation d'une action d'une SISF. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a donné une explication sur la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement.

La treizième plainte concernait un problème technique dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a demandé des renseignements pour pouvoir réorienter le plaignant. À la suite de cette information, le service interne des plaintes a été informé par le plaignant par le plaignant que son problème technique était résolu.

La quatorzième plainte concernait des problèmes techniques et de nuisances dans un bâtiment de logements sociaux. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le plaignant a été réorienté vers la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement et un transfert au délégué social désigné auprès de la SISF concernée a été effectué pour suite utile. Le plaignant a été informé de cette transmission.

La quinzième plainte concernait des problèmes techniques dans un bâtiment de logements sociaux. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le plaignant a été réorienté vers la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement et un transfert au délégué social désigné auprès de la SISF concernée a été effectué pour suite utile. Le plaignant a été informé de cette transmission.



La seizième plainte concernait des problèmes techniques dans un bâtiment de logements sociaux et une demande de mutation. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le plaignant a reçu des précisions sur la réglementation en matière de mutation. Le plaignant a été réorienté vers la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement et un transfert au délégué social désigné auprès de la SISP concernée a été effectué pour suite utile. Le plaignant a été informé de cette transmission.

La dix-septième plainte concernait un manque de civisme dans les logements sociaux. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le plaignant a été réorienté et suite à cette réorientation un contact a été organisé entre le propriétaire et le plaignant.

La dix-huitième plainte concernait une inquiétude par rapport au renouvellement des candidatures auprès d'une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Une explication sur la procédure de renouvellement a été donnée et une réorientation a été faite vers le délégué social désigné auprès de la SISP concernée. Celui-ci a pris contact avec le plaignant pour le rassurer sur les pratiques de la société.

La dix-neuvième plainte concernait des problèmes de voisinages et des problèmes de sécurité dans un bâtiment de logements sociaux. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Il a été précisé à la personne que ni les SISP ni la SLRB ne sont compétents en vertu de la réglementation pour arbitrer les litiges entre voisins. Le plaignant a reçu une information sur les organes et institutions compétents en la matière. Le plaignant a également été réorienté vers les services de secours pour les situations d'urgence.

La vingtième plainte concernait un problème de propreté et d'entretien des espaces verts. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le plaignant a été réorienté vers le propriétaire des logements. La plaignante n'a pas été satisfaite de notre réponse. Il y a eu plusieurs échanges entre le propriétaire des logements et le plaignant qui ont aboutis à une clarification de la situation.

La vingt-et-unième plainte concernait des problèmes de voisinages dans un bâtiment de logements sociaux. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Il a été précisé à la personne que ni les SISP ni la SLRB ne sont compétents en vertu de la réglementation pour arbitrer les litiges entre voisins. Le plaignant a reçu une information sur les organes et institutions compétents en la matière.

La vingt-deuxième plainte concernait une panne d'ascenseurs. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes et il lui a été demandé des précisions sur son propriétaire. A la suite de la réception de ces informations, le plaignant a été réorienté de manière adéquate.



La vingt-troisième plainte concernait un problème de nuisible dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes et il lui a été demandé des précisions sur son propriétaire. A la suite de la réception de ces informations, le service interne des plaintes a réorienté la personne. Par la suite nous avons été informés qu'un contact a eut lieu entre un membre du personnel de la SLRB et le plaignant.

La vingt-quatrième plainte concernait la non-réception de documents envoyés par la SLRB ainsi que la réaction du service concerné à la suite du retour du plaignant sur la non-réception des documents. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure d'envoi des documents à des usagers et puis a fait renvoyer par recommandé les documents non réceptionnés. Le service interne des plaintes a précisé au plaignant qu'il pouvait le recontacter s'il n'avait toujours pas reçu les documents. Le plaignant a recontacté la SLRB en signalant la non-réception des documents. Le service interne des plaintes a constaté que le recommandé était revenu à l'expéditeur avec la mention d'adresse incorrecte. Le service interne des plaintes a vérifié auprès du plaignant son adresse et a fait renvoyer le document par recommandé à la bonne adresse. Le plaignant a remercié le service interne des plaintes pour son intervention.

La vingt-cinquième plainte concernait l'état d'un logement mis en location par une SISF. . La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. La personne a été réorientée vers le service adéquat avec pour but la transmission des éléments de preuve en possession du plaignant.

La vingt-sixième plainte concernait des problèmes d'humidité dans un logement social. . Le service interne des plaintes a tenté d'informer le plaignant de son incompétence et de la réorientation vers les services de la SLRB concernés. Le mail envoyé par le service interne des plaintes n'a pas pu être distribué car l'adresse électronique du plaignant n'était plus en service. Le service interne des plaintes a toutefois été informé qu'un contact téléphonique a pu avoir lieu entre les services de la SLRB et le plaignant.

La vingt-septième plainte concernait la chute d'arbre sur le terrain d'une SISF. . La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes et la personne a été réorientée vers les services compétents.

La vingt-huitième plainte concernait une demande d'information par rapport au suivi d'une candidature. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Des informations ont été demandées pour pouvoir réorienter la personne de manière adéquate. Après réception de ces informations, le service interne des plaintes a réorienté vers la SISF et le délégué social concerné.

La vingt-neuvième plainte concernait une dénonciation d'une « fraude » dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes et a été réorientée vers le propriétaire du logement concerné.



La trentième plainte concernait des problèmes de sécurité dans un bâtiment de logements sociaux. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le plaignant a reçu une information sur les organes et institutions compétents en la matière. Le plaignant a également été réorienté vers les services de secours pour les situations d'urgence et sinon vers son propriétaire.

La trente-et-unième plainte concernait des mentions problématiques dans un courrier adressé par un membre du personnel de la SLRB à un locataire social. Le plaignant a été informé de la recevabilité de sa plainte. Le service interne des plaintes a constaté que le membre du personnel concerné a, sans attendre l'intervention du service interne des plaintes, rectifié les mentions problématiques en envoyant un nouveau courrier au plaignant. Le service interne des plaintes a constaté qu'il n'y avait pas d'intention problématique dans le chef du membre du personnel. Le service interne des plaintes a également rappelé au plaignant que la SLRB et son personnel veillaient au respect du contenu de la charte de qualité de la SLRB et qu'une sensibilisation était effectuée sur le contenu de celle-ci. Le plaignant a envoyé un courriel pour clôturer le dossier.

La trente-deuxième plainte concernait l'envoi d'un document en français au plaignant alors que celui-ci avait demandé le document en néerlandais. Le plaignant contestait également la réponse qui lui a été faite par courriel en français suite à sa réaction sur l'envoi du mauvais document. Cette plainte a été déclarée recevable. Le service interne des plaintes a constaté que le document a été renvoyé en néerlandais et a renseigné le plaignant sur les procédures d'envoi de documents ainsi que sur le traitement des demandes de logements sociaux. Le plaignant a été informé qu'une sensibilisation sur le traitement adéquat au niveau linguistique allait être refaite pour éviter que de telles situations ne se reproduisent. Entretemps le plaignant avait introduit une plainte à la Commission Permanente de Contrôle Linguistique. Le service interne des plaintes a répondu à cette Commission en expliquant ce qui a été fait par rapport à la plainte et les mesures envisagées. La Commission a déclaré la plainte recevable et fondée mais a néanmoins pris acte des efforts de la SLRB pour éviter ce type de situation à l'avenir.

La trente-troisième plainte concernait une demande d'intervention concernant l'attribution d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. La procédure de l'attribution d'un logement a été expliquée ainsi que les rôles de chaque intervenant. La personne a été réorientée vers le service compétent de la SLRB qui a répondu à la personne en lui expliquant l'état de son dossier. Le rôle de la SLRB a été reconfirmé à la personne.

La trente-quatrième plainte concernait le calcul du loyer. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a demandé des renseignements complémentaires pour pouvoir réorienter la personne. Celle-ci n'a pas réagi à la demande de renseignements complémentaires.



La trente-cinquième plainte concernait une demande de renseignements sur l'inscription pour un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure d'inscription et a réorienté la personne.

La trente-sixième plainte concernait une plainte sur l'état d'un bâtiment. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a demandé des renseignements pour pouvoir réorienter la personne. Celle-ci a répondu. Le service interne des plaintes lui a transmis les informations concernant les institutions pouvant contrôler l'état du bâtiment.

La trente-septième plainte concernait une plainte sur l'état d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure de plainte prévue par l'article 76 du Code bruxellois du Logement et a demandé des renseignements complémentaires pour pouvoir réorienter la personne. La demande est restée sans réponse.

La trente-huitième plainte concernait un problème d'organisation au sein d'une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure de plainte prévue par l'article 76 du Code bruxellois du Logement et a réorienté la personne vers les services compétents de la SLRB. Il en ressort qu'une vérification du dossier a été faite. Le service interne des plaintes a été informé que la SISP avait pris en charge le dossier.

La trente-neuvième plainte concernait une dérogation spatiale. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure de dérogation spatiale dans le cadre de l'attribution d'un logement social et la procédure de plainte prévue par l'article 76 du Code bruxellois du Logement. Le service interne des plaintes a réorienté la personne.

La quarantième plainte concernait la demande de transfert vers un autre logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la notion de transfert et a demandé des informations complémentaires pour pouvoir réorienter la personne. Cette demande est restée sans réponse.



La quarante-et-unième plainte concernait l'application du tarif social au niveau des logements sociaux. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a été informé qu'un autre service de la SLRB avait également reçu la même plainte et que les informations nécessaires avaient été transmises à la personne concernée. Le service interne des plaintes a donc informé la personne qu'il clôturait le dossier.

La quarante-deuxième plainte concernait l'entretien des espaces verts. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a réorienté la personne.

La quarante-troisième plainte concernait un questionnement sur une attitude d'un mandataire public. Le service interne des plaintes a précisé son rôle et a informé le plaignant qu'il ne savait pas identifier la personne mentionnée dans la plainte et donc qu'il était impossible de traiter cette plainte. Le plaignant n'a pas réagi.

La quarante-quatrième plainte concernait des travaux dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure de plainte prévue par l'article 76 du Code bruxellois du Logement et a réorienté vers les services compétents de la SLRB. Le dossier a été pris en charge par les services de la SLRB qui ont assuré un suivi.

La quarante-cinquième plainte concernait un loyer sans indication du propriétaire. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a demandé à la personne de préciser quel était son propriétaire afin de pouvoir la réorienter. En effet il n'était pas possible de savoir si le propriétaire était une société immobilière de service public. Il n'y a pas eu de réaction à cette demande.

La quarante-sixième plainte concernait une société immobilière de service public. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. La personne a été réorientée vers les services compétents de la SLRB. Ceux-ci ont assuré un suivi du dossier. Le service interne des plaintes a clôturé le dossier.

La quarante-septième plainte concernait un problème de calcul du loyer au sein d'une SISF. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a communiqué des informations générales sur le calcul du loyer d'un logement social et puis a renvoyé sa personne vers son propriétaire. La personne a réagi en disant qu'elle avait essayé de joindre les services de la SLRB le 2 novembre et qu'elle n'avait pas eu de réponse. Le service interne des plaintes a considéré cette partie de la plainte comme recevable et a précisé à la personne que la SLRB était fermée ce jour-là (jour de fermeture réglementaire). La personne a réagi en disant qu'elle n'avait pas vu cette information sur le site internet de la SLRB et qu'il n'y avait pas non plus de message vocal au niveau de la centrale téléphonique.



Le service interne des plaintes a dès lors pris contact avec les services concernés de la SLRB pour que des mesures soient prises. Dorénavant, le site internet de la SLRB mentionne sur la page du formulaire de contact les jours de fermeture de la SLRB. Un message vocal est systématiquement mis sur la centrale téléphonique. Un message d'absence est également prévu sur l'adresse mail générale de la SLRB.

La quarante-huitième plainte concernait l'état du logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure de plainte prévue par l'article 76 du Code bruxellois du Logement et a réorienté la personne vers les services compétents.

La quarante-neuvième plainte concernait l'état du logement social et la non-réaction de la société immobilière de service public. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure de plainte prévue par l'article 76 du Code bruxellois du Logement et a réorienté la personne vers les services compétents.

La cinquantième plainte concernait divers problèmes dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. La personne a été réorientée vers les services compétents.

La cinquante-et-unième plainte concernait l'application de l'indexation du loyer dans le secteur du logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la législation en matière de calcul de loyer d'un logement social en ce compris l'indexation. Pour plus de détails sur le calcul du loyer de la personne concernée, celle-ci a été réorientée vers les services compétents de la SLRB qui ont informé le service interne des plaintes avoir demandé à la société immobilière de service public concernée de recontacter la personne pour lui apporter les éléments de réponse concrets eu égard à sa situation personnelle.

La cinquante-deuxième plainte concernait une demande d'information sur une candidature auprès du logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la réglementation vers les services compétents.



La cinquante-troisième plainte concernait la manière dont un agent de la SLRB a réagi aux propos tenus par le plaignant lors de l'échange téléphonique avec cet usager. La plainte a été déclarée recevable. Le service interne des plaintes a pris contact avec le responsable du service concerné de la SLRB. Une nouvelle sensibilisation du personnel concerné aux principes à appliquer dans le cadre de l'accueil téléphonique des usagers en lien avec la charte qualité de la SLRB a été prévue. La personne a été informée de ces actions. La personne concernée a réagi en revenant sur le fond de sa problématique de recherche de logement. Le service interne des plaintes a tenté de réorienter la personne mais n'a pas réussi à envoyer de mail car l'adresse électronique du plaignant n'était plus valide.

Pour le Service Interne des Plaintes, le 31 janvier 2023

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

Et

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

