

RAPPORT 2024 – 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 des rapports annuels.

Depuis 2022 (exercice 2021), un passage du rapport annuel 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 2024.

La Médiatrice Bruxelloise a organisé une rencontre entre les services internes des plaintes et ses services en date du 21 mars 2024. Le service interne des plaintes de la SLRB a participé à cette rencontre.

Les membres du service interne des plaintes de la SLRB sont également depuis fin 2022 le point de contact pour les services de la Médiatrice Bruxelloise.

Le service interne des plaintes a également veillé en 2024 à ce que la mention de la Médiatrice bruxelloise et ses coordonnées figure sur le site internet de la SLRB.



1. Synthèse des données

Plaintes 2024			
Plaintes recevables	Plaintes irrecevables	Service plaintes non compétent	Total
9 dont 2 pour lesquelles le service est partiellement incompetent	1	54 dont 2 pour lesquelles la plainte est partiellement recevable	64

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

Nous constatons que soixante-quatre plaintes sont parvenues à la SLRB en 2024. En 2023, il y en avait eu septante et une et en 2022, il y en avait eu cinquante-trois. Le nombre des plaintes est donc relativement stable et 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 ainsi que par la présence du Service de la Médiatrice Bruxelloise qui fait également mieux connaître les services internes des plaintes. La visibilité du service interne des plaintes a été renforcée par la création de la page consacrée aux services internes des plaintes sur BE BRUSSELS.

Néanmoins, le nombre de plaintes reste peu important. 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 2024 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 51 (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 soixante-quatre plaintes, cinquante-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.

Outre ces 64 plaintes, nous avons reçu 7 demandes d'informations. Le service interne des plaintes a donné les informations utiles et a réorienté les personnes.

3. Enumération de l'ensemble des plaintes reçues en 2024

La première plainte concernait une demande d'informations sur une candidature auprès du logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré au service des délégués sociaux et le plaignant en a été informé. Le service des délégués sociaux a donné les informations utiles et il n'y a plus eu de retour de la personne.

La deuxième plainte concernait une plainte concernant l'attribution d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré au délégué social de la SISP concerné et le plaignant en a été informé. Le délégué social s'est informé de la situation auprès de la SISP et a repris contact avec le plaignant.

La troisième plainte concernait la révision du loyer du logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons donné quelques explications générales sur la révision des loyers ne connaissant pas le nom de la SISP bailleuse. Nous avons posé la question à la personne pour mieux l'orienter. Celle-ci n'a jamais donné suite.

La quatrième plainte concernait le calcul du loyer du logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes mais il s'est avéré que la personne souhaitait un contact avec le délégué social désigné auprès de la SISP concernée et qu'elle n'avait pas eu de réponse de celle-ci à un mail envoyé. Le service interne des plaintes s'est renseigné et a finalement constaté que la personne avait utilisé une adresse e-mail erronée. Nous lui avons communiqué la bonne adresse e-mail et nous n'avons plus eu de retour.



La cinquième plainte concernait la révision du loyer du logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré au délégué social de la SISP concerné et le plaignant en a été informé. Le délégué social a signalé que la situation avait été régularisée.

La sixième plainte concernait une demande de dérogation/dérogation spatiale. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les procédures applicables. Le service interne des plaintes a réorienté la personne. Il est à noter que la personne a réitéré sa demande de dérogation ultérieurement en 2024 et le service interne des plaintes lui a réexpliqué les éléments de sa réponse précédente.

La septième plainte était recevable et concernait une absence de réponse de l'équipe socialisation des loyers avec dès lors demande d'une adresse mail de contact. Nous avons communiqué l'adresse mail correcte pour les questions socialisation et on a informé l'équipe de l'interpellation.

La huitième plainte concernait une demande de logement de transit. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué que la SLRB ne disposait pas de logement de transit et a informé sur la procédure d'inscription pour un logement social et a réorienté vers les services compétents.

La neuvième plainte concernait des problèmes de dégradations d'un immeuble de logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous lui avons communiqué la procédure de plainte en application de l'article 76 du Code bruxellois du Logement et avons informé le délégué social.

La dixième plainte concernait une demande de mutation. Nous avons tenté d'informer la personne de l'incompétence du service interne des plaintes et de lui expliquer les procédures applicables mais le mail de réponse nous est revenu car l'adresse e-mail n'était plus fonctionnelle. Nous avons informé le délégué social de la situation.

La 11^{ème} plainte concernait un problème d'adaptation du logement au handicap. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré au délégué social de la SISP concerné et le plaignant en a été informé.

La 12^{ème} plainte concernait un incident dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous l'avons invité à contacter le propriétaire et en cas de problème, on a informé que les tribunaux étaient compétents.



La 13^{ème} plainte concernait un retard dans le traitement de son dossier de calcul du loyer socialisé. Le service a pris contact avec l'équipe socialisation qui a expliqué que dans un premier temps elle avait reçu du propriétaire un dossier incomplet et qu'il avait été remis complet très récemment à disposition de l'équipe socialisation qui allait dès lors traiter le dossier en priorité. Les échanges sur le calcul du loyer socialisés ne se font pas directement avec les locataires mais uniquement avec les propriétaires. Nous avons communiqué ces infos au plaignant.

La 14^{ème} plainte concernait la révision du loyer du logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré au délégué social de la SISP concerné et le plaignant en a été informé. Le délégué social a signalé que le remboursement des montants payés de manière erronée ont été remboursés et qu'il avait demandé à la SISP de confirmer par écrit. Le délégué a précisé la procédure de plainte. Et nous l'avons également fait.

La 15^{ème} plainte concernait un problème technique dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le délégué social a été informé. Il a fait le point des éléments de réponse donnés par le Foyer Laekenois et a expliqué la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement.

La 16^{ème} 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 délégué social a été informé. Il a informé la SISP qui a repris contact et a orienté vers la médiatrice sociale de la commune.

La 17^{ème} plainte concerne des données non correctes sur un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons transféré au délégué social de la SISP concerné et le plaignant en a été informé.

La 18^{ème} plainte concernait les montants à verser à la SISP dans le cadre d'une sortie locative. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons expliqué les principes généraux et la procédure applicable et nous l'avons renvoyé vers la SISP bailleresse. Nous avons transféré au délégué social de la SISP concerné et le plaignant en a été informé.

La 19^{ème} concernait le fonctionnement interne d'une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Et nous lui avons expliqué les procédures applicables. Nous avons transféré au délégué social de la SISP concerné et le plaignant en a été informé.



Le 20^{ème} concernait un problème technique dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le délégué social a été informé. Il a fait le point des éléments de réponse donnés par le Foyer Laekenois et a expliqué la procédure de plainte. Celui-ci a signalé après avoir pris contact avec la SISP que certains des problèmes étaient en voie de résolution et que les autres étaient planifiés.

Le 21^{ème} plainte concernait un problème d'entretien des espaces verts sur un site d'une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le délégué social a été informé. Nous avons informé de la possibilité d'introduire une plainte en application de l'article 76 du Code bxl du Logement.

La 22^{ème} plainte concernait l'attribution de titres de priorités pour l'obtention d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. On a expliqué la réglementation applicable et avons réorienté la personne.

La 23^{ème} plainte concernait une demande de dérogation. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les procédures applicables. Le service interne des plaintes a réorienté la personne.

La 24^{ème} plainte concernait un problème de bouchage de canalisations dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Entretemps, la personne a signalé que le problème était résolu.

La 25^{ème} plainte concernait un problème d'application TVA par une société de logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons réorienté la personne vers un service qui pouvait faire un suivi de la demande.

La 26^{ème} plainte concernait un problème de transfert de logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les procédures applicables. Le service interne des plaintes a informé le service des délégués sociaux qui a repris contact avec la personne.

La 27^{ème} plainte concernait une demande de de transfert de logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les procédures applicables. Le service interne des plaintes a réorienté vers la SISP concernée. La personne a remercié pour la réaction.

La 28^{ème} plainte concernait la fermeture d'un compteur de gaz dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les procédures applicables. Le service interne des plaintes a réorienté la personne vers la SISP concernée et a informé le délégué social. Le délégué social a repris contact avec la personne pour expliquer que plus aucun appareil ne fonctionnait au gaz dans l'immeuble.



La 29^{ème} plainte concernait l'état d'un logement social. Le service interne des plaintes a d'abord demandé les informations sur le propriétaire pour mieux orienter la personne. 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.

La 30^{ème} plainte concernait une réclamation mais sans indication du service concerné ni sur objet de cette réclamation. Nous avons demandé des précisions et aucune réponse n'a été donnée. Nous avons donc clôturé ce dossier.

La 31^{ème} plainte concernait des informations sur le logement social mais précisait que la personne avait tenté d'obtenir ces informations via le numéro gratuit de la SLRB mais que l'appel se clôturait après que quelques sonneries. Le service interne des plaintes a contacté le service IT qui a informé que cela était dû à un problème technique qui n'est pas du ressort de la SLRB et un contact a été pris avec Iristeam pour signaler la situation. Le service interne des plaintes en a informé le plaignant et lui a fourni les informations qu'il cherchait sur le logement social.

La 32^{ème} plainte concernait un problème d'entretien de la végétation d'un terrain - propriété de la SLRB et dont un des voisins se plaint des nuisances. Le service interne des plaintes a demandé des informations au service concerné de la SLRB. Ce service a pris contact avec la personne pour aller voir sur place la situation. La visite sur place a eu lieu. La personne s'est inquiétée de ne pas avoir de nouvelles. Le service interne des plaintes a repris contact avec le service concerné pour connaître l'évolution de la situation et pour demander d'en tenir au courant le plaignant ce qui a été fait.

La 33^{ème} plainte concernait un problème lié aux permanences d'une SISF pour la consultation de pièces liées aux charges vu la situation de la personne. 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.

La 34^{ème} plainte concernait une candidature au logement social. Nous avons contacté le service de la SLRB compétent mais avec les informations données par la personne il n'était pas possible de l'identifier. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons demandé des précisions et aucune réponse n'a été donnée. Nous avons donc clôturé provisoirement ce dossier. Quelques temps après, les informations utiles nous ont finalement été communiquées. Nous nous sommes renseignés et avons réorienté la personne vers la société concernée qui a pu être identifiée.

La 35^{ème} plainte concernait une radiation pour refus d'un logement social. 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.



La 36^{ème} plainte concernait un problème d'état d'un logement social et une demande de mutation. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé le service des délégués sociaux qui a repris contact avec la personne pour lui expliquer ce qui était mis en place par la société par rapport à sa situation.

La 37^{ème} plainte concernait une plainte liée au traitement de son dossier de calcul du loyer socialisé. Le service a pris contact avec l'équipe socialisation qui a expliqué qu'un calcul du loyer avait été réalisé et transmis à son propriétaire. Cette information a été communiquée au plaignant en lui rappelant que la SLRB ne transmettait pas directement les loyers calculés aux locataires concernés mais bien aux propriétaires qui devaient eux-mêmes en aviser leurs locataires.

La 38^{ème} plainte concernait une plainte liée au traitement de son dossier de calcul du loyer socialisé. Le service a pris contact avec l'équipe socialisation qui a expliqué qu'elle ne retrouvait pas de dossier à son nom et que c'est le propriétaire qui transmet les dossiers à la SLRB. Après une reprise de contact par la personne, il a été signalé par l'équipe socialisation qu'elle avait reçu du propriétaire le dossier. Le calcul du loyer avait également pu être fait vu que le dossier était complet. Celui-ci a été transmis conformément à la procédure au propriétaire. Vu la situation et les problématiques constatées (problème au niveau de la possibilité de s'inscrire pour un logement social), il a été décidé d'appliquer le loyer socialisé à partir du 1^{er} août 2023. La personne a été informée et elle a remercié le service.

La 39^{ème} plainte concernait l'entretien des abords et les dépôts d'encombrants. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé le service des délégués sociaux pour suivi de la situation.

La 40^{ème} plainte concernait une radiation pour refus d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le plaignant a été réorienté vers la société concernée.

La 41^{ème} plainte concernait une plainte liée au traitement de son dossier de calcul du loyer socialisé. Le service a pris contact avec l'équipe socialisation qui a expliqué qu'un calcul du loyer avait été réalisé et transmis à son propriétaire. Cette information a été communiquée au plaignant en lui rappelant que la SLRB ne transmettait pas directement les loyers calculés aux locataires concernés mais bien aux propriétaires qui devaient eux-mêmes en aviser leurs locataires. Nous l'avons réorienté vers son propriétaire.



La 42^{ème} plainte concernait une plainte pour non-réponse à une candidature pour un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les procédures applicables et les délais de traitement d'une candidature. Le service interne des plaintes a réorienté vers la SISP concernée et au besoin vers la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement.

La 43^{ème} plainte concernait un problème d'entretien des trottoirs. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons signalé qu'à l'endroit renseigné ni la SLRB ni les SISP n'avait de biens immobiliers. Nous avons identifié le propriétaire public concerné et nous avons renvoyé la personne vers cette Institution. La personne nous a remercié.

La 44^{ème} plainte concernait une candidature pour un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les procédures applicables et a réorienté vers les SISP.

La 45^{ème} plainte concernait un problème de propreté des abords d'un complexe de logement social. Nous avons d'abord demandé des précisions sur le lieu exact et avons informé la personne de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons réorienté la personne vers le propriétaire et avons transmis au service des délégués sociaux qui a pris contact avec le propriétaire. La personne a remercié le service interne des plaintes

La 46^{ème} plainte concernait l'affichage électoral sur les sites de logements sociaux. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les principes applicables.

La 47^{ème} plainte concernait une inscription pour un logement social et la confirmation des candidatures en 2024. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les principes applicables en fonction de la situation de la personne.

La 48^{ème} plainte concernait une inscription au logement social et le délai d'attente pour un logement. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les principes et procédures applicables en fonction de la situation de la personne.



La 49^{ème} plainte concernait une facture mise à charge du locataire dans le cadre d'un logement social sans plus de précisions. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a réorienté vers la SISP concernée et au besoin vers la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement. La personne a réagi en signalant qu'elle avait été renvoyée vers le service interne des plaintes par les services de la médiatrice bruxelloise. Nous avons confirmé à la personne que la voie à suivre pour une plainte contre une SISP était la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement. Le service interne des plaintes a informé le délégué social.

La 50^{ème} plainte concernait l'état d'un logement social et pour une mutation. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a réorienté vers la SISP concernée et au besoin vers la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement.

La 51^{ème} plainte concernait un problème d'humidité sur le mur du jardin d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a réorienté vers la SISP concernée et au besoin vers la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement. Le service interne des plaintes a informé le délégué social. Le délégué social a informé la personne des actions entreprises par la société et a rappelé qu'en cas d'insatisfaction la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement pouvait être utilisée.

La 52^{ème} plainte concernait une situation spécifique dans le cadre d'une candidature pour un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé le délégué social qui a pris contact avec la personne. La plaignante a remercié le service interne des plaintes.

La 53^{ème} plainte concernait une contestation du traitement par la SLRB d'un recours en application de l'article 76 du Code bruxellois du Logement et plus particulièrement la contestation de la décision d'irrecevabilité du recours suite à la mention dans les notifications des décisions de la possibilité de prendre contact avec le service interne des plaintes et avec la médiatrice bruxelloise. Le service interne des plaintes a constaté que cela concernait le fond d'une décision prise par le Comité de direction de la SLRB. Après analyse du dossier, il a été constaté que le dossier avait été traité selon les règles applicables et qu'il n'appartenait pas au service interne des plaintes d'annuler ou de modifier la décision prise. Nous avons renvoyé vers les possibilités de recours mentionnées dans la notification de la décision.

La 54^{ème} plainte concernait la gestion d'un dossier de locataire par une SISP. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé le délégué social qui a repris contact avec la personne et qui lui a expliqué la procédure de plainte en application de l'article 76 du Code bruxellois du Logement.



La 55^{ème} concernait une contestation du traitement par la SLRB d'un recours en application de l'article 76 du Code bruxellois du Logement et plus particulièrement la contestation de la décision d'irrecevabilité du recours suite à la mention dans les notifications des décisions de la possibilité de prendre contact avec le service interne des plaintes et avec la médiatrice bruxelloise. Le service interne des plaintes a constaté que cela concernait le fond d'une décision prise par le Comité de direction de la SLRB. Après analyse du dossier, il a été constaté que le dossier avait été traité selon les règles applicables et qu'il n'appartenait pas au service interne des plaintes d'annuler ou de modifier la décision prise. Nous avons renvoyé vers les possibilités de recours mentionnées dans la notification de la décision.

La 56^{ème} plainte concernait une demande de logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé le délégué social qui a repris contact avec la personne et qui lui a expliqué la procédure de plainte en application de l'article 76 du Code bruxellois du Logement. La personne a fait usage de la procédure renseignée.

La 57^{ème} plainte concernait les conditions d'admission pour un logement social. Le service interne des plaintes a réorienté vers le service compétent de la SLRB qui a apporté une réponse.

La 58^{ème} plainte concernait une contestation de la révision de son loyer social pour 2025. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé le délégué social qui a repris contact avec la personne concernée. La personne a réagi en disant qu'elle n'avait pas su où adresser sa question et nous l'avons informé des possibilités de contact de la SLRB.

La 59^{ème} plainte concernait des troubles de voisinage dans un site 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 délégué social a été informé et a repris contact avec la personne.

La 60^{ème} plainte concernait une contestation de la révision de son loyer social pour 2025. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé le délégué social. Le délégué social a signalé qu'une vérification était en cours mais qu'a priori le calcul était correct. La personne a réagi en remerciant le service interne des plaintes.

La 61^{ème} plainte concernait une question générale sur la révision de son loyer social pour 2025. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué les principes et procédures applicables. Le service interne des plaintes a informé le délégué social.



La 62^{ème} plainte concernait un défaut d'entretien sur un site de logements sociaux. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé le délégué social. Le délégué social a donné des informations à la personne sur les travaux en cours et a réorienté vers les services de la SISF.

La 63^{ème} plainte concernait une réduction de loyer liée à une perte partielle de jouissance. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé le délégué social.

La 64^{ème} plainte concernait un problème technique dans un logement social. Nous avons demandé des infos sur le propriétaire pour pouvoir orienter la personne. La personne nous a signalé que le problème était résolu. Nous l'avons informé dès lors de la clôture du dossier. Suite à cette réponse, la personne a réagi en disant qu'il y avait encore des problèmes. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure de plainte article 76 du Code bruxellois du Logement. Le service interne des plaintes a réitéré sa demande de connaître le propriétaire pour mieux orienter la personne. Nous n'avons plus eu de réactions.

Pour le Service Interne des Plaintes, le 6 février 2025

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

