

RAPPORT 2023– SERVICE INTERNE DES PLAINTES DE LA SLRB -Résumé

Plaintes 2023			
Plaintes recevables	Plaintes irrecevables	Service plaintes non compétent	Total
5 (dont 2 pour lesquelles le SIP est partiellement incompétent)	1	65 (dont 1 partiellement irrecevable)	71

Traitement des plaintes :

Nous constatons que 71 plaintes sont parvenues à la SLRB en 2023. En 2022, il y en avait eu cinquante-trois et en 2021, il y en avait eu quinze. Le nombre des plaintes est donc en augmentation (presque 34 % d'augmentation entre 2022 et 2023). 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 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.

1. Incompétence du Service.

Sur les 71 plaintes, 65 (dont 1 qui était partiellement irrecevable voir ci-dessous) 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 mais concernent les SISP. 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 (principalement l'article 76 du Code bruxellois du Logement) 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.

2. Plaintes irrecevables

Il y a une plainte qui est irrecevable pour la raison suivante : le plaignant souhaitait se plaindre d'un agent de la SLRB mais n'a pas indiqué s'il s'agissait du fond d'un dossier ou de la manière dont cet agent a traité son dossier. De plus, la personne n'a pas indiqué la date à laquelle s'est déroulée la situation. Nous avons demandé plus d'informations sur ces éléments et n'avons jamais reçu de réponse. Nous avons donc clôturé ce dossier.

Une des plaintes pour lesquelles le service interne des plaintes s'est déclaré partiellement incompétent contenait un volet concernant une problématique qui concernait la SLRB mais le fait invoqué datait de plus de 8 mois et par ailleurs il s'agissait d'une décision prise par la SLRB dans le cadre d'un recours introduit sur base de l'article 76 du Code bruxellois du Logement (donc le service était incompétent pour traiter d'une problématique liée à une SISP – voir ci-dessus les plaintes pour lesquelles le service était incompétent).

3. Plaintes recevables

Les 5 plaintes recevables (dont 2 pour lesquelles nous sommes partiellement non-compétents) concernent les éléments suivants :

- Problématique du nombre de sonneries lors de l'appel vers le numéro gratuit mis en place par la SLRB

Action du Service interne des plaintes : prise de contact avec les services concernés pour que le service IT prenne contact avec Irisnet pour voir ce qu'il est possible de faire pour adapter le système et nous avons renseigné à la personne concernée nos autres canaux de contact et l'avons informé des démarches de notre service IT.

- Plainte concernant le non-nettoyage dans le cadre d'un chantier pour lequel la SLRB est maître de l'ouvrage

Action Service interne des plaintes : prise de contact avec service concerné de la SLRB Un architecte, membre de ce service, s'est directement adressé à l'entreprise lors d'une visite du chantier. Le jour de cette visite du chantier, l'architecte a constaté que les voiries étaient propres. Néanmoins, l'entreprise en charge des travaux lui a effectivement confirmé que les voiries ont été encrassées le jour de la plainte, mais qu'elle les aurait nettoyées en fin d'après-midi. Et en plus le sous-traitant de l'entreprise a l'obligation de nettoyer les voiries 2x par semaine. L'architecte a demandé à l'entreprise d'être vigilant par rapport à la propreté des voiries et le service de la SLRB qui suit ce chantier va apporter une attention particulière aux voiries lors des visites hebdomadaires du chantier. Toutes ces explications ont été signalées au plaignant.

- Plainte concernant le tapage diurne et l'éclairage d'un chantier pour lequel la SLRB est maître de l'ouvrage

Action Service interne des plaintes : prise de contact avec service concerné de la SLRB Celui-ci a informé l'entreprise effectuant les travaux et leur a rappelé une nouvelle fois de veiller au respect des horaires de chantier : 7h00 à 19h00 du lundi à vendredi.

Il a également été demandé à l'entrepreneur :

- de le rappeler à tous ses sous-traitants
- de bien veiller à faire respecter le calme avant 7h
- de rester attentifs à éviter de polluer les voisins avec les éclairages de chantier la nuit.

Il a été demandé avec insistance à l'entrepreneur de mettre tout en œuvre pour limiter les nuisances vis-à-vis des voisins et il lui a été signalé que les situations mentionnées ne peuvent plus se reproduire. Le service de la SLRB qui suit le chantier y prêtera une attention particulière lors de ces visites du chantier. Toutes ces explications ont été données à la plaignante qui n'est revenue depuis vers le service interne des plaintes.

- Plainte concernant la non-réponse à un mail et mauvais dispatching des messages arrivant à la SLRB via certaines rubriques du formulaire de contact repris sur le site internet de la SLRB (2)

Un plaignant s'est adressé au service interne des plaintes avec des questions concernant le fond d'un dossier pour lequel le service interne des plaintes n'était pas compétent. Le plaignant a été réorienté mais il s'est plaint d'avoir envoyé un mail au service interne des plaintes de la SLRB précédemment qui était resté sans réponse. Cette partie de la plainte est donc à considérer comme recevable. Nous n'avons pas trouvé de mail adressé au service interne des plaintes mais il s'est avéré que cette personne avait utilisé le formulaire de contact repris sur le site internet de la SLRB et que le message avait été dispatché de manière inadéquate. Suite à un changement au sein de l'organisation, la redirection de ces messages n'était plus en adéquation avec la répartition des missions au sein de l'organisation. Grâce à cette plainte, nous avons pris des dispositions pour que les nouveaux messages qui arrivent à la SLRB via ce canal soient redirigés de manière adéquate et nous en avons informé le plaignant.

Pour le Service Interne des Plaintes, le 8 février 2024

Sarah WASTEELS (N)
Eerste Assistente
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