

RAPPORT 2025– 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 2025.

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 depuis 2024 à ce que la mention de la Médiatrice bruxelloise et ses coordonnées figure sur le site internet de la SLRB et que les mentions requises soient reprises dans les notifications de décision à caractère individuel.



1. Synthèse des données

Plaintes 2025			
Plaintes recevables	Plaintes irrecevables	Service plaintes non compétent	Total
4	4	40	48

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

Nous constatons que quarante huit plaintes sont parvenues à la SLRB en 2025. En 2024, il y en avait eu soixante quatre et en 2023, il y en avait eu septante et une. 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 2025 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 57 (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 quarante huit plaintes, quarante 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. Énumération de l'ensemble des plaintes reçues en 2025

La première plainte concernait le calcul du loyer d'un logement social et l'état de celui-ci. 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. Le service des délégués sociaux nous a informé que le service social de la société immobilière de service public concernée est intervenu.

La deuxième plainte concernait une plainte concernant l'expulsion d'un logement. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé à toute fin utile le plaignant de la procédure de plainte applicable au niveau des logements sociaux et a demandé des informations sur son propriétaire pour mieux orienter le plaignant. Le plaignant n'a pas donné suite à cette demande d'information.

La troisième plainte concernait un problème de chauffage dans un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a transmis les informations sur la procédure de plainte applicable au niveau du logement social et a transmis la plainte au service des délégués sociaux. Le délégué social a signalé que la SISF allait reprendre contact avec le plaignant. Le plaignant a réagi en exprimant qu'il n'était pas satisfait de la réponse apportée. Le service interne des plaintes lui a rappelé l'incompétence du service en la matière et le service des délégués sociaux a répondu par courrier recommandé au plaignant.

La quatrième plainte concernait l'occupation d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a transmis au service des délégués sociaux pour suivi et en a informé le plaignant.



La cinquième plainte concernait un problème de droits par rapport à la location 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 concernée et le plaignant en a été informé. Le délégué social a donné les informations spécifiques au plaignant sur la procédure de plainte.

La sixième plainte concernait une dénonciation d'une situation d'utilisation inadéquate d'un logement. La personne a été informée de l'irrecevabilité de sa plainte car le service interne des plaintes n'a pas été en mesure de déterminer si la SLRB ou un agent de celle-ci avait traité ce dossier. Le service interne des plaintes a demandé au plaignant des informations sur son propriétaire pour mieux l'orienter. Il n'y a pas eu de réaction du plaignant.

La septième plainte concernait un problème de fonctionnement au niveau d'une cuisine d'un logement social. Le service interne des plaintes a informé le plaignant de l'incompétence du service. Le service interne des plaintes a demandé au plaignant des informations sur son propriétaire pour mieux l'orienter. Il n'y a pas eu de réaction du plaignant.

La huitième plainte concernait un problème lié à un studio sans autre explication. La personne a été informée de l'irrecevabilité de sa plainte car le service interne des plaintes n'a pas été en mesure de déterminer si la SLRB ou un agent de celle-ci avait traité ce dossier. Le service interne des plaintes a demandé au plaignant des informations sur son propriétaire pour mieux l'orienter. Il n'y a pas eu de réaction du plaignant.

La neuvième plainte concernait une demande de transfert de logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a donné des explications au plaignant sur la procédure de transfert et a transféré la plainte au délégué social de la SISP concernée pour suivi. Le délégué social a donné des explications complémentaires au plaignant.

La dixième plainte concernait une radiation d'une candidature pour un logement social. Nous avons informé la personne de l'incompétence du service interne des plaintes mais avons demandé des informations au service de la SLRB concerné par la gestion des candidatures. Il s'est avéré que la déradiation de la candidature était déjà effectuée et que cette déradiation était en cours de notification au plaignant. Le service interne des plaintes en a informé le plaignant.



La 11^{ème} plainte concernait le traitement d'une plainte article 76 du Code bruxellois du Logement par un délégué social. Le service interne des plaintes a constaté que la plainte était recevable et en a informé le plaignant. Le service interne des plaintes a également informé le plaignant qu'il n'a pas constaté un traitement différent de la plainte article 76 par le délégué social par rapport aux procédures habituelles ni un manque d'impartialité dans l'avis rendu sur la plainte. Le service interne des plaintes a également constaté que les coquilles matérielles relevées dans l'avis du délégué social n'ont pas eu d'impact au niveau du traitement de la plainte. Enfin, le service interne des plaintes a constaté que les documents dont le plaignant voulait obtenir communication lui ont été transmis dans le cadre du traitement du recours introduit sur base de l'article 76 précité. Le service interne des plaintes a donné des explications au plaignant sur les procédures applicables et a constaté que le plaignant a également obtenu une réponse de la SLRB sur les éléments invoqués dans le cadre de sa plainte et que cette réponse est conforme aux procédures et principes applicables.

La 12^{ème} plainte concernait une question sur une candidature de logement social et comprenait une demande de rendez-vous. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué au plaignant que les rendez-vous se faisaient au niveau des SISP et a donc donné les coordonnées de la SISP concernée. Le plaignant n'a pas été satisfait de la réponse. Le service interne des plaintes a alors expliqué de manière plus détaillée la procédure applicable et a transmis la plainte au service des délégués sociaux et a pris contact avec le plaignant. Le plaignant a remercié le service interne des plaintes.

La 13^{ème} plainte concernait le suivi d'une candidature de logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes qui a également expliqué la procédure applicable et a renvoyé le plaignant vers les organismes compétents pour répondre à cette demande.

La 14^{ème} plainte concernait une non réponse à un email envoyé à la SLRB à une adresse email générique. Le service interne des plaintes a déclaré la plainte recevable et a vérifié le suivi de cet email. Le service interne des plaintes a présenté ses excuses pour le non traitement. De plus, le service interne des plaintes a donné des explications au plaignant sur le fond du dossier et a renvoyé le plaignant vers Bruxelles Logement pour les questions qui ne concernaient pas la SLRB. Le plaignant a remercié le service interne des plaintes.

La 15^{ème} plainte concernait la demande d'inspection d'un logement. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a constaté que ce n'était pas un logement mis en location par la SLRB ou par une SISP et a donc renvoyé le plaignant vers Bruxelles Logement. Le plaignant a remercié le service interne des plaintes.



La 16^{ème} plainte concernait une remise en question d'une décision prise par la SLRB dans le cadre d'un recours sur base de l'article 76 du Code bruxellois du Logement. Le service interne des plaintes a examiné le dossier de recours dans son intégralité et n'a pas constaté un traitement problématique du dossier par les services de la SLRB ou par un agent de celle-ci. Le service interne des plaintes en a informé le plaignant en précisant qu'il n'est pas compétent pour annuler ou modifier une décision de la SLRB sur le fond et a renvoyé le plaignant vers les voies de recours mentionnées dans la notification de la décision prise par la SLRB.

La 17^{ème} plainte concernait la gestion d'un dossier de 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 plaignant sur la procédure de plainte.

La 18^{ème} plainte concernait une demande de dérogation pour un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons expliqué les principes généraux et la procédure applicable. Nous avons transféré au délégué social de la SISP concerné et le plaignant en a été informé.

La 19^{ème} plainte concernait une demande de mutation d'un logement social non satisfaite. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a expliqué la procédure de plainte. Le service interne des plaintes a transféré au délégué social de la SISP concerné et le plaignant en a été informé.

Le 20^{ème} plainte concernait une demande de communication de pièces d'un dossier d'un logement de logement social. La personne a été informée de l'irrecevabilité de sa plainte vu qu'il n'y avait pas de demande préalable introduite auprès d'un service de la SLRB. Le service interne des plaintes a renvoyé le plaignant vers les procédures de publicité de l'administration et vers la société bailleusesse.

Le 21^{ème} plainte concernait le suivi 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 de la possibilité d'introduire une plainte en application de l'article 76 du Code bxl du Logement et a expliqué les procédures liées à la candidature et a renvoyé pour le surplus vers les organismes régionaux compétents.

La 22^{ème} plainte concernait le suivi de l'attribution d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes et de l'incompétence de la SLRB vu que celle-ci n'attribue pas les logements sociaux. Le service interne des plaintes a transféré le dossier au délégué social désigné auprès de la société concernée. Suite à l'intervention du délégué social la situation a été régularisée et le plaignant a remercié le service interne des plaintes.



La 23^{ème} plainte concernait l'occupation d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a constaté que le plaignant s'est également adressé aux institutions compétentes et a donc clôturé le dossier.

La 24^{ème} plainte concernait le signalement d'information 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 expliqué les procédures applicables et a renvoyé vers les organismes compétents.

La 25^{ème} plainte concernait une réclamation collective de locataires de logements sociaux. Les plaignants ont été informés de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a transmis le dossier au service des délégués sociaux. Ce service a informé le service interne des plaintes que la plainte était traitée dans le cadre de la procédure prévue à l'article 76 du Code bruxellois du Logement.

La 26^{ème} 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 informé le service des délégués sociaux qui a repris contact avec la personne et qui a fait le suivi de la plainte.

La 27^{ème} plainte concernait une interpellation par rapport à la consultation de données à caractère personnel dans le cadre d'une candidature pour un logement social. La personne a été informée de l'irrecevabilité de sa plainte vu qu'elle ne s'était pas adressée préalablement à un service de la SLRB ou à un agent de celle-ci. Le service interne des plaintes a réorienté vers le DPO de la SLRB. Celui-ci a apporté les réponses au plaignant sur les motifs de consultation des données à caractère personnel.

La 28^{ème} plainte concernait l'attitude d'un délégué social vis-à-vis du plaignant. Les griefs étaient les suivants : non prise de contact et non motivation. Le service interne des plaintes a constaté que la plainte était recevable et en a informé le plaignant. Le service interne des plaintes s'est renseigné auprès du service des délégués sociaux. Le service interne des plaintes a constaté que le délégué social concerné a répondu au plaignant le jour même de son interpellation du délégué social et du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a constaté que la réponse du délégué social était conforme au contenu habituel des réponses données par les délégués sociaux et qu'il n'y avait aucun élément problématique dans cette réponse. Le service interne des plaintes en a informé le plaignant.



La 29^{ème} plainte concernait un décompte de charges au niveau d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a transféré le dossier au service des délégués sociaux et a précisé que le contenu de la plainte était déjà en cours de traitement sur base de l'article 76 du Code bruxellois du Logement. Le service des délégués sociaux a invité le plaignant pour être entendu dans le cadre de l'article 76 précité.

La 30^{ème} plainte concernait l'occupation d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a clôturé le dossier et a transmis au service des délégués sociaux.

La 31^{ème} plainte concernait le suivi d'une candidature pour un logement social. Le service interne des plaintes a informé le plaignant de l'incompétence du service et a transmis au service des délégués sociaux qui a donné les informations nécessaires au plaignant.

La 32^{ème} plainte concernait un changement de situation d'un candidat locataire. Le service interne des plaintes a demandé des informations au service concerné de la SLRB. Ce service a confirmé que le nécessaire était fait. Le service interne des plaintes a informé le plaignant de l'incompétence du service et a précisé que le nécessaire avait néanmoins été fait.

La 33^{ème} plainte concernait une facturation de désinfection d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a transmis au service des délégués sociaux qui a expliqué la méthodologie au plaignant.

La 34^{ème} plainte concernait une dénonciation de fraude au niveau d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a transmis au service des délégués sociaux qui s'est informé auprès de l'organisme concerné. Celui-ci se charge de traiter la situation.

La 35^{ème} plainte concernait le calcul du loyer 2026 d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a fourni les explications et les paramètres utilisés pour le calcul 2026 et a informé le plaignant de la transmission au service des délégués sociaux.

La 36^{ème} plainte concernait le calcul du loyer 2026 et les charges d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a fourni les explications et les paramètres utilisés pour le calcul 2026 et a informé le plaignant de la transmission au service des délégués sociaux.



La 37^{ème} plainte concernait une demande de déplacement d'un rendez-vous avec un délégué social de la SLRB dans le cadre de la procédure de plainte sur base de l'article 76 du Code bruxellois du Logement. Le service interne des plaintes a informé le plaignant de l'incompétence du service interne des plaintes et a transmis au service des délégués sociaux qui a fait le nécessaire pour le déplacement du rendez-vous.

La 38^{ème} plainte concernait l'état d'un logement social avec une demande d'intervention. 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. Le service interne des plaintes a également constaté que la société bailleuse était dans les destinataires du message. Le service des délégués sociaux a pris contact avec la société concernée qui a précisé l'état du dossier ainsi que le suivi qu'elle y apporte.

La 39^{ème} plainte concernait la présence de punaises de lit dans un hôtel bruxellois. Le service interne des plaintes a constaté que cette plainte lui est parvenue via une administration fédérale. Le service interne des plaintes a transmis au service compétent.

La 40^{ème} plainte concernait l'état d'un logement social ainsi qu'un problème de gestion du dossier locatif du plaignant. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a informé sur la procédure de plainte prévue en application de l'article 7 du Code bruxellois du Logement.

La 41^{ème} plainte concernait l'attitude d'une société immobilière de service public vis-à-vis d'un de ses locataires. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Néanmoins, vu le contenu de la plainte, le service interne des plaintes a transmis au service compétent de la SLRB pour le suivi juridique et administratif des sociétés immobilières de service public. Celui-ci a adressé un courrier à la société concernée pour lui demander de vérifier certaines informations et pour prendre certaines mesures. La société concernée a apporté des éléments de réponse à la SLRB sur le suivi du contenu de la plainte.



La 42^{ème} plainte concernait le traitement d'un dossier par une Agence Immobilière Sociale. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes ainsi que celle de la SLRB. Le service interne des plaintes a orienté le plaignant vers l'organisme compétent.

La 43^{ème} plainte concernait une dénonciation d'une occupation d'un logement social. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Nous avons renvoyé la personne vers la société bailleuse vu le contenu de la dénonciation.

La 44^{ème} plainte concernait des troubles de voisinage au sein d'un bâtiment de logements sociaux. 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 services compétents. Le service interne des plaintes a également demandé des informations sur le propriétaire. Après réception des informations complémentaires, le service interne des plaintes a transmis au service des délégués sociaux pour suivi.

La 45^{ème} plainte concernait l'emploi des langues dans le cadre d'une procédure de recrutement par une société immobilière de service public. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes et de la transmission au service compétent de la SLRB pour le suivi juridique et administratif des SISF.

La 46^{ème} plainte concernait l'état d'un immeuble de logements sociaux sans autre précision. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a renvoyé vers les organismes compétents et les procédures applicables.

La 47^{ème} plainte concernait l'état du dossier de 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 principes et procédures applicables et a réorienté vers les services compétents.



La 48^{ème} plainte concernait manifestement une société de logement social mais il n'y avait aucun contenu dans le message. La personne a été informée de l'incompétence du service interne des plaintes. Le service interne des plaintes a constaté que la société immobilière de service public était dans les destinataires du message et a donc clôturé le dossier.

Pour le Service Interne des Plaintes, le 18 février 2026

Sarah WASTEELS (N)

Attachée

Service interne des plaintes / Direction Personnel et Organisation / Développement de l'Organisation et Communication interne

Et

Caroline OSSELAER (F)

Coordinatrice - Juriste

Service interne des plaintes / Direction Juridique / Tutelle juridique et administrative

