



BRUXELLES LOGEMENT

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Direction de l'Inspection régionale du Logement Rapport d'activité 2020





Introduction

L'année 2020 restera une année particulière, marquée par la pandémie de la Covid-19. Celle-ci aura profondément affecté notre direction tant de manière directe et ponctuelle, en nous obligeant à fermer nos guichets et en nous empêchant d'effectuer des visites durant plusieurs mois, que de manière durable en nous imposant une digitalisation et une dématérialisation radicale.

Il a fallu réinventer de nouvelles manières de travailler et de communiquer. Ce changement profond a pu s'opérer grâce à la bonne volonté du personnel, l'existence d'outils informatiques permettant cette évolution et, enfin, au projet de déménagement de bâtiment du SPRB sous-tendu par une volonté de revoir en profondeur les modes de fonctionnement de l'administration.

Si notre direction n'a pu empêcher la crise sanitaire de l'affecter et surtout d'affecter le public, elle a néanmoins pu tirer parti de la situation pour opérer de profondes mutations qui devraient améliorer son efficacité sur la durée.

Missions de la DIRL

Le rôle et la mission de base de l'Inspection régionale du Logement restent déterminés au Titre III, chapitre 1^{er} du Code, «Des exigences de sécurité, de salubrité et d'équipement des logements».

Les catégories de normes sont définies à l'article 4 et leur contenu a été fixé par le Gouvernement¹.

L'article 6 fixe la mission de l'Inspection régionale du Logement de manière précise.

«Le service d'inspection régionale du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale a pour mission de contrôler le respect des critères de sécurité, de salubrité et d'équipement des logements visés à l'article 4 et de délivrer les attestations de contrôle de conformité [...]».

Depuis 2018, la DIRL gère également la labélisation des logements étudiants².

En 2019, une nouvelle mission, plus novatrice, est venue s'ajouter aux précédentes : la lutte contre la discrimination dans l'accès au logement ³.

¹ Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 septembre 2003 (MB 19 septembre 2003) déterminant les exigences élémentaires en matière de sécurité, de salubrité et d'équipement des logements, modifié par l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 9 mars 2006 (MB 3 avril 2006) et Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 15 avril 2004 (MB 5 mai 2004) déterminant les exigences complémentaires de prévention contre les incendies dans les logements mis en location.

² Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 16 novembre 2017 (MB 6 décembre 2017) fixant les conditions que doivent remplir les logements d'étudiants en vue d'obtenir le label "logement étudiant de qualité ».

³ Ordonnance du 21 décembre 2018 (MB 31 janvier 2019) modifiant le Code bruxellois du Logement afin de renforcer la lutte contre la discrimination dans l'accès au logement.



Nombre de dossiers par procédure

Pour remplir sa mission initiale, la DIRL gère 4 procédures :

- La plainte, principalement introduite par le locataire, mais aussi, dans une moindre mesure, par les communes.
- L'attestation de contrôle de conformité concerne les logements interdits à la location par la DIRL et doit être introduite par le bailleur pour lever cette interdiction.
- L'initiative qui, comme son nom l'indique, est une procédure lancée par la DIRL elle-même, souvent sur base d'informations recueillies dans le cadre de plaintes.
- L'avertissement de non-conformité est une forme de plainte à disposition de la direction Allocations Loyers et Logements Inoccupés.

Procédures	2019	2020
Plaintes	526	493
Attestations de contrôle	289	236
Initiatives	32	34
Avertissements de non-conformité	135	44
Total	988	807

Véritable révolution opérée à partir de mars, mais ayant atteint sa vitesse de croisière en septembre, les dossiers ne sont plus introduits via les permanences d'accueil et d'information du public organisées par la DIRL. En effet, la crise sanitaire nous a contraint de fermer nos guichets en mars et ceux-ci n'ont pu réouvrir depuis. Le nombre de personnes reçues en permanence en 2020 équivaut donc à un gros trimestre classique. A contrario, le nombre de courriels et d'appels téléphoniques a explosé. Notre rôle d'information et de service de première ligne s'est donc maintenu, mais sous de nouvelles formes.

Contacts Public	2019	2020
Permanences : personnes servies	2065	585
Appels téléphoniques	963	1562
Courriels	419	1508



Outre ces procédures, la DIRL a reçu 15 demandes de label "logement étudiant de qualité".

En 2020, la DIRL est également intervenue pour rendre deux rapports techniques dans le cadre de dossiers de gestion publique⁴.

La DIRL collabore aussi avec le Parquet en tant qu'expert. Elle remet alors à l'autorité judiciaire un rapport technique général. En 2020, 2 collaborations de ce genre ont eu lieu.

Enfin, 20 dossiers ont été ouverts dans le cadre de notre nouvelle compétence en matière de lutte contre la discrimination dans l'accès au logement.

a) Les plaintes en matière salubrité

- Plaintes annuelles



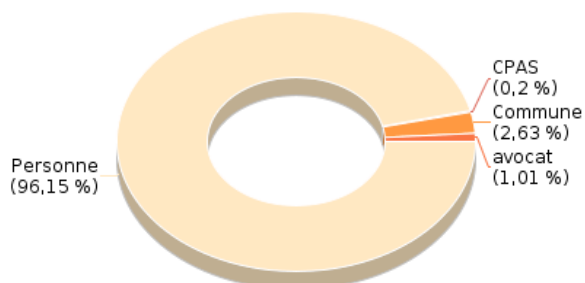
S'agissant d'une procédure initiée par des tiers, l'Inspection régionale du Logement n'a pas de prise directe sur le nombre des dossiers. Celui-ci est resté assez stable malgré la crise sanitaire (-7%). Seul le 2^{ème} trimestre, marqué par le confinement le plus strict, a entraîné une diminution significative des plaintes (- 50%). Cette diminution ne semble pas avoir été totalement comblée les trimestres suivants, mais n'en reste pas moins tout à fait temporaire, limitée et conjoncturelle.

La plainte reste la procédure phare de notre direction pour accomplir sa mission initiale. La grande majorité des plaintes est introduite par les locataires, ce qui correspond à l'un des objectifs initiaux du Code qui voulait leur donner un rôle d'acteur de premier plan. En 2020, le nombre de plaintes communales est resté très bas (un peu plus de 2% des plaintes). Il est probable que la crise sanitaire ait freiné leur volonté de se lancer dans des procédures pouvant amener des locataires à changer de logement dans des circonstances particulièrement difficiles.

⁴ Art. 18 de l'ordonnance du 11 juillet 2013 (M.B. 18.VII.2013 et M.B. 26.VII.2013, éd. 1 - le «Code bruxellois du Logement 2013»)



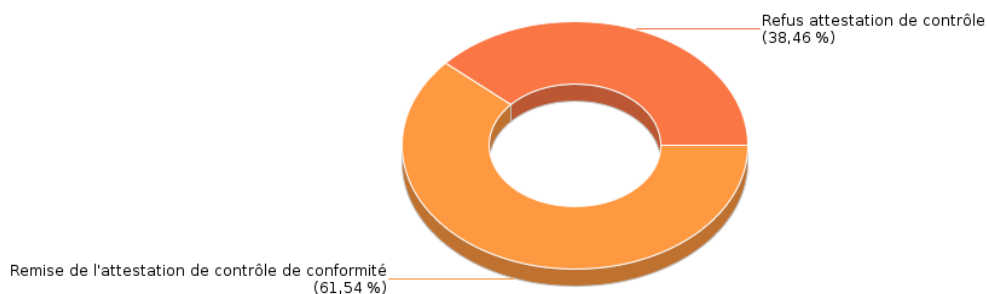
- Répartition des plaignants en 2020



b) Les attestations de contrôle de conformité

Le volume des demandes d'attestations de contrôle de conformité a, tout comme les plaintes, subi un recul, aussi concentré sur le 2^{ème} trimestre (-20% sur l'année) .

- Répartition des décisions en 2020



La répartition des décisions s'est un peu détériorée : 61% des attestations ont été délivrées (-7%) et 38% refusées (+7%), souvent en raison d'une demande prématurée. La DIRM a levé 102 interdictions de mise en location, soit un recul de 40% par rapport à 2019. Ce résultat s'explique principalement par le nombre d'enquêtes en recul en raison des périodes de suspension des visites.



c) Les visites d'initiative

La DIRL souhaitait augmenter sensiblement le nombre d'initiatives. Avec 34 dossiers, l'objectif n'est pas atteint, mais ce faible résultat est lui aussi imputable à la crise sanitaire qui a fortement freiné les possibilités d'enquête de la direction. A noter néanmoins, que pour améliorer le recours à cette procédure, notre direction s'est dotée en octobre 2020 d'une cellule recherches composée de deux inspecteurs et un soutien administratif. Elle a pour but de créer des dossiers d'initiative. Elle agit sur 3 axes de départ pour la création de dossiers :

- Contrôle des anciennes interdictions (envoi de courriers, initiatives)
- Signalement des partenaires (communes, associations, ...)
- Signalement des inspecteurs de la DIRL

d) Les avertissements de non-conformité⁵

Dans le cadre de l'octroi d'une allocation de logement par la Direction des Allocations-Loyer et Logements Inoccupés (DALLI), lorsqu'un agent constate lors d'une visite que le logement n'est pas conforme aux normes du Code bruxellois du Logement, sa direction en avertit la DIRL.

Avec seulement 44 dossiers, cette procédure est en très net recul (-70%). Là aussi la crise sanitaire explique cette situation. A l'instar de la DIRL, la DALLI a vu ses possibilités d'enquête fortement réduites et n'a donc pu transmettre beaucoup de dossiers à notre direction.

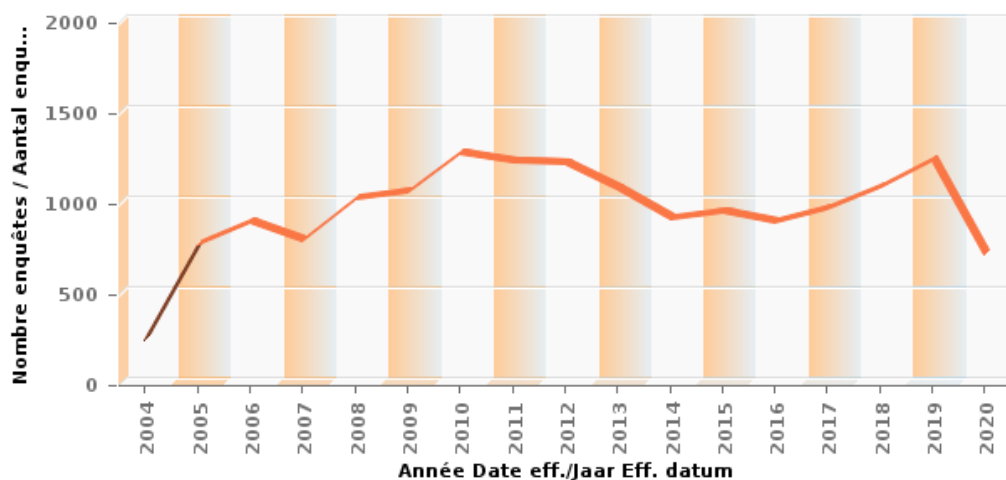
⁵ Article 170/11 § 5 de l'Ordonnance du 21 décembre 2018 (MB 6 février 2019) visant à établir une allocation de logement en Région de Bruxelles-Capitale. Lorsque le délégué de l'Administration suspecte lors des visites que le logement n'est pas conforme aux normes définies en vertu de l'article 4, l'Administration avertit le Service d'inspection régionale visé à l'article 6.



Enquêtes

Dans le cadre des différents dossiers, les inspecteurs ont effectué 721 enquêtes en 2020, soit un recul de presque 40%. Les enquêtes ont été suspendues plus de 4 mois (mi-mars à fin juin, puis une partie de novembre à décembre), le recul est donc purement mécanique. Comme déjà relevé, ce recul a affecté toutes les procédures classiques, basées sur des inspections.

- Nombre d'enquêtes annuelles



Les enquêtes débutent par l'envoi d'un courrier recommandé au bailleur, au locataire et, le cas échéant, au plaignant, mentionnant notamment la date et l'heure de visite. Si la présence du locataire ou de son mandataire est indispensable, tel n'est pas le cas de celle du bailleur, sauf dans le cadre des attestations de contrôle de conformité ou s'il n'y a plus de locataire dans le cadre des visites après mise en demeure.

Les visites sont toujours effectuées par deux inspecteurs. Toutes les normes sont contrôlées, quel que soit le motif d'ouverture du dossier, des photos sont prises comme aide-mémoire ainsi que des notes et un plan sommaire des lieux est également dressé.

Cette année des mesures spéciales ont été rajoutées à partir de la fin juin : le nombre de personnes présentes a été réduit au minimum, il a été demandé au locataire de ventiler et de s'assurer du nettoyage du logement avant la visite. Les inspecteurs portent un équipement supplémentaire en vue de les protéger et de protéger le public des risques de contamination.



Décisions

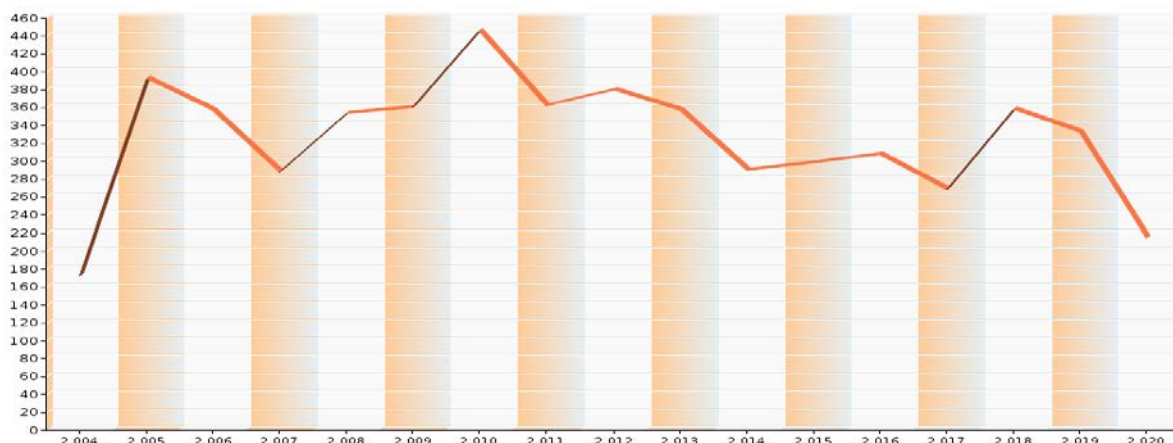
Excepté l'attestation de contrôle qui est une procédure binaire (elle est délivrée ou pas), toutes les procédures classiques peuvent déboucher sur les décisions suivantes :

a) Mises en demeure

214 mises en demeure ont été notifiées en 2020, soit un recul de plus de 40%. Le recul du nombre d'enquêtes l'explique totalement. Il n'y a pas eu de demandes de prolongation de délai tous les délais ayant été exceptionnellement prolongés de trois mois.

Depuis l'entrée en vigueur de la régionalisation sur les baux à loyer, une mise en demeure permet au locataire de solliciter devant le juge de paix la réalisation des travaux ou la résolution du contrat avec dommages et intérêts sur la base de l'article 219, §3 du Code bruxellois du Logement.

- Mises en demeure annuelles



b) L'interdiction de mise en location

Une interdiction de mise en location peut être :

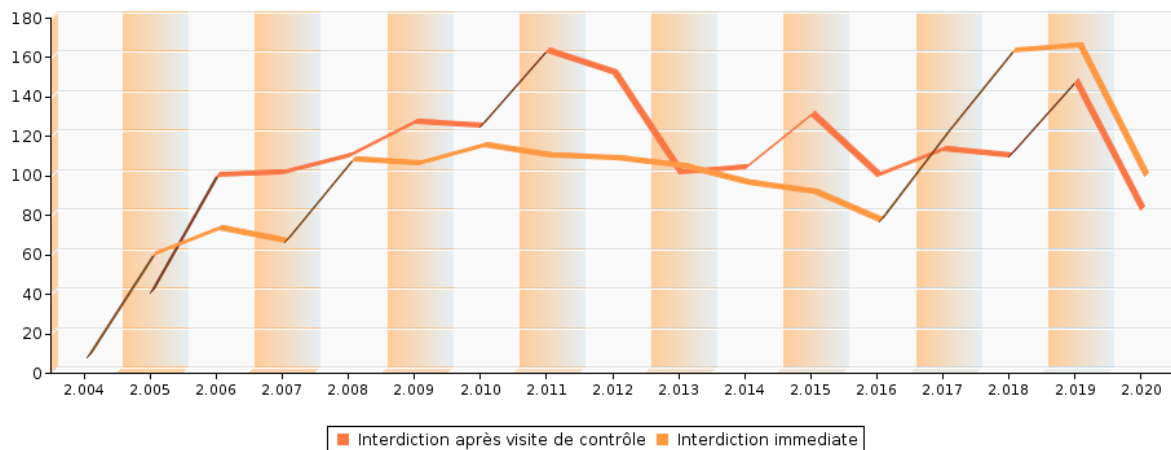
- soit immédiate si l'état du logement présente un danger imminent pour la sécurité ou la santé des occupants,
- soit après revisite lorsque le logement visé par une mise en demeure n'est toujours pas conforme au terme du délai,
- soit si le bailleur s'oppose à la visite.

En 2020, la DIRL a prononcé 98 interdictions immédiates, 83 après revisite et aucune pour refus d'accès du bailleur, soit des reculs sévères tournant autour des 40%. L'explication est toujours la même : le recul des enquêtes. Les interdictions pour refus d'accès étaient déjà en recul depuis 2018 et la régionalisation du bail. Cette année de crise a totalement fait disparaître cette décision.



Si, à elle seule, une interdiction à la location ne met fin ni au bail ni à l'obligation de payer un loyer, elle permet de frapper le bail de caducité ou de nullité en cas d'action devant le Juge de paix, sur la base de l'article 219, §4 du Code bruxellois du Logement.

- Interdictions annuelles



c) Logements conformes

96 logements ont été déclarés conformes après avoir fait l'objet d'une mise en demeure. Là encore nous constatons un plongeon de près de 40% toujours lié à la crise.

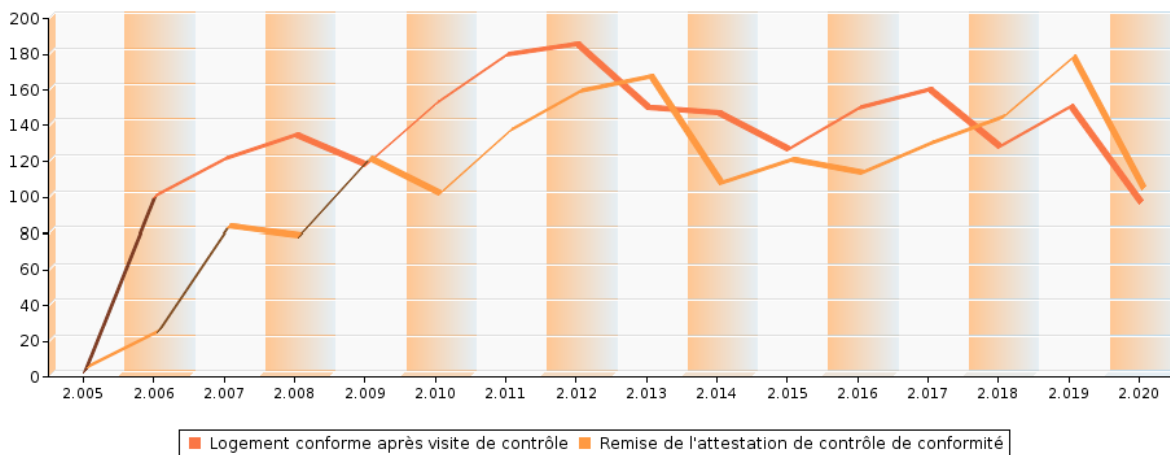
Quatre logements ont été réputés conformes⁶. Ce chiffre évolue peu, toujours pour les mêmes raisons : d'une part l'allongement conséquent du délai de mise en demeure, passé de huit à douze mois, avec une possibilité de prolongation, et, d'autre part, la rareté des situations où les défauts constatés sont de minime importance et ne peuvent être supprimés que moyennant la mise en œuvre de travaux disproportionnés par rapport à l'objectif à atteindre.

Le volume global des remises en conformité (logements conformes après mise en demeure et attestations de contrôle délivrées) dépasse cette année celui des interdictions.

⁶ Art. 7 §3 de l'ordonnance du 11 juillet 2013 (M.B. 18.VII.2013 et M.B. 26.VII.2013, éd. 1 - le «Code bruxellois du Logement 2013»)



- Logements conformes après visite de contrôle et attestations de contrôle annuelles



Amendes administratives

Une amende allant de € 2.000 à € 25.000 peut sanctionner une mise en demeure ou une interdiction immédiate de mise en location. En outre, la remise en location d'un bien interdit à la location par la DIRL est aussi passible d'amende. Dès que le plancher des € 2.000 est atteint, une estimation d'amende devrait être envoyée systématiquement au bailleur.

Les amendes sont calculées sur la base d'un barème mis en place par l'Inspection régionale du Logement dès sa création. En fonction de leur nature et de leur gravité, les défauts constatés sont « cotés », défaut par défaut, d'un montant de € 0, € 50, € 200, € 800 ou € 4.000. A titre d'exemple, la présence d'une prise électrique située à moins de 15 cm du sol et celle d'un commutateur à couteaux non protégé, sous tension et à portée de préhension constituent tous deux un défaut à l'exigence de sécurité des installations, mais ils seront cotés différemment dans le cadre de l'amende. La remise en location d'un bien interdit à la location est pour sa part cotée à € 4.000. Ce mode de calcul est communiqué à tous les bailleurs auxquels une estimation d'amende administrative est notifiée.

Si un tel barème n'était pas, et n'est toujours pas, prévu par le Code, il permet d'encadrer le pouvoir discrétionnaire du fonctionnaire dirigeant, de respecter les principes de proportionnalité, d'équité et de prévisibilité ; son existence et son utilisation ont été validées à plusieurs reprises par le Conseil d'État⁷.

Après audition du bailleur, l'amende peut être maintenue, suspendue pour moitié (seulement en cas de mise en demeure), réduite ou annulée. La suspension est une nouvelle décision prévue depuis la modification intervenue en 2013 pour encourager la remise en état des biens, tout en préservant les moyens financiers que les bailleurs peuvent y affecter. C'est aussi, potentiellement, une épée de Damoclès maintenue durant le délai de mise en demeure.

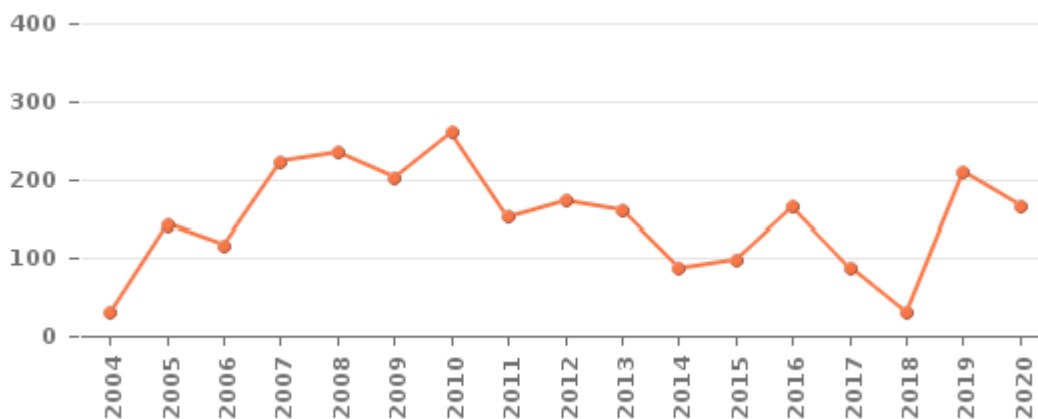
⁷ voir par exemple C. E.(VI), 10 juin 2008, Aydin, n° 184.041 ou C.E. (VI), 10 octobre 2010, de Fays, n° 220.933



En 2020, la pandémie a affecté les auditions. Elles ont été suspendues durant le premier confinement de mi-mars à début juin. Puis à nouveau en décembre après des essais d'auditions par visioconférence assez peu concluants. En effet, celles-ci nécessitaient que les bailleurs disposent du matériel et des outils informatiques requis, mais aussi qu'ils sachent en faire usage. En outre, l'audition n'est pas qu'un échange formel d'informations. En effet, il est délicat, par exemple, de faire comprendre par écran interposé à une personne qu'il est sans doute temps de confier la gestion de son patrimoine à quelqu'un de mieux au fait des réalités et législations actuelles. Difficile aussi de ne pas avoir en tête le télécran du roman « 1984 » d'Orwell dans ce genre d'échange à portée répressive...

En 2020 149 auditions ont été menées, basées sur un montant total d'estimation d'amende de €1.038.950, soit une estimation d'amende moyenne par audition de € 6972, 82. La valeur médiane de ces estimations est de €6150, 00. Malgré la crise de la Covid le nombre d'auditions n'a que peu diminué par rapport à 2019, 171 auditions. Ceci est dû à l'arrivée en janvier 2020 d'une nouvelle juriste au sein de la cellule juridique, qui a permis d'augmenter le nombre hebdomadaire d'auditions.

Estimations d'amende annuelles

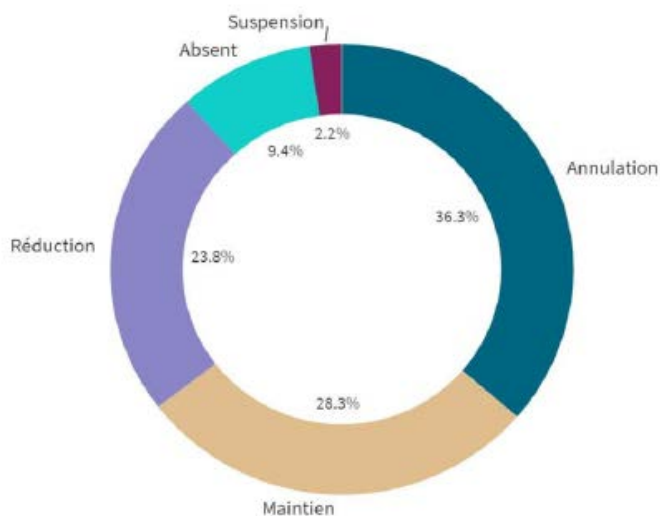


En 2020 172 estimations d'amende ont été adressées aux bailleurs pour 218 en 2019. L'impact de la diminution des visites due à la crise de la Covid 19 est bien réel mais proportionnellement plus limité que celui des enquêtes dont le nombre a diminué de 40%. Ces estimations portent sur un montant total de € 1.106.300, 00 soit une moyenne de € 6431,97 et une médiane de € 5725,00.

142 décisions d'amende ont été prises, pour un montant total de € 916.550,00 ce qui donne une moyenne de € 6454,58 par audition pour une médiane de € 5450,00. Une décision de confirmation de seconde moitié d'amende a été prise pour un montant de € 1325,00 suite au constat de non-conformité du logement après une période de mise en demeure. Cette confirmation étant une conséquence de la décision de suspension de moitié d'amende suite à l'audition, et non la décision elle-même, elle n'est pas reprise dans le graphique ci-après.



Répartition des décisions après audition



Le constat le plus marquant en 2020 est la diminution des confirmations automatiques d'amende suite à l'absence du bailleur à l'audition, 9,4% en 2020 pour 21,4% en 2019. Une prise de contact spécifique avec les bailleurs, par téléphone ou mail en plus du courrier de convocation officielle, a été décidée en raison de la crise de la Covid. Cependant une part non négligeable des décisions concernent des auditions antérieures au premier confinement. Il est donc impossible actuellement de déterminer si cette diminution est due à cette mesure.

Encore une fois le graphique montre clairement l'intérêt que peut avoir un bailleur à venir en audition présenter ses arguments et les documents les étayant. Annulations et réductions d'amende représentent en effet plus de 50% des décisions prises après leur analyse par l'inspection du logement. Pour autant les 28,3 % d'auditions ayant débouché sur le maintien du montant initial d'estimation d'amende montrent que ces 2 types de décision ne sont pas pris sans fondement.

Recours

Les décisions d'interdiction de mise en location, de refus d'attestation de contrôle de conformité et d'amende de la DIRL peuvent faire l'objet de recours. Ceux-ci sont adressés au Fonctionnaire délégué.⁸ Tant les bailleurs que les locataires peuvent introduire des recours contre les décisions d'interdiction de mise en location. Les autres décisions peuvent être contestées par le bailleur.

Dans le cadre des recours contre les interdictions et les refus d'attestation de contrôle de conformité, le Fonctionnaire délégué peut ordonner une nouvelle enquête.

⁸ Art. 7 §4 et Art. 9 §3 ainsi que l'Art. 10 §3 de l'ordonnance du 11 juillet 2013 (M.B. 18.VII.2013 et M.B. 26.VII.2013, éd. 1 - le «Code bruxellois du Logement 2013»)

**La répartition des types de décisions du FD**

Recours sur amende	2019	2020
Annulation d'amende	3	11
Partiellement fondé	14	23
Confirmation d'amende	16	32
Irrecevable	3	14
Absence de décision	1	0
Sans objet	0	3
Total	37	83

Recours sur interdiction	2019	2020
Levée d'interdiction	11	3
Confirmation d'interdiction	39	29
Irrecevable	2	1
Pas un recours	0	1
Sans objet	4	0
Total	56	34

Recours du locataire	2019	2020
Confirmation de conformité	0	1
Pas un recours	1	1
Irrecevable	0	1
Total	1	3

Total	94	120	27,65 %
--------------	-----------	------------	----------------

En 2020, le Fonctionnaire délégué a revu plus de décisions d'amendes qu'en 2019 (révision partielle et annulation). Pour autant la proportion d'amendes révisées diminue par rapport au nombre de recours. L'augmentation s'explique donc par le nombre de recours qui augmente fortement, en parfaite corrélation avec la forte augmentation du nombre de décisions d'amende. Au vu de ces chiffres, il n'est pas inutile pour un bailleur d'introduire un recours contre les décisions d'amendes, pour peu qu'il dispose d'arguments. En effet, la finalité du Code est bien l'amélioration de la qualité du parc locatif et non la collecte d'argent. Un bailleur pouvant établir sa volonté d'agir se verra donc en général encouragé par une révision de l'amende.



Les recours contre les interdictions suivent une évolution inverse et montrent une nette diminution par rapport à 2019, suivant en cela l'évolution des décisions prises par l'inspection du logement.

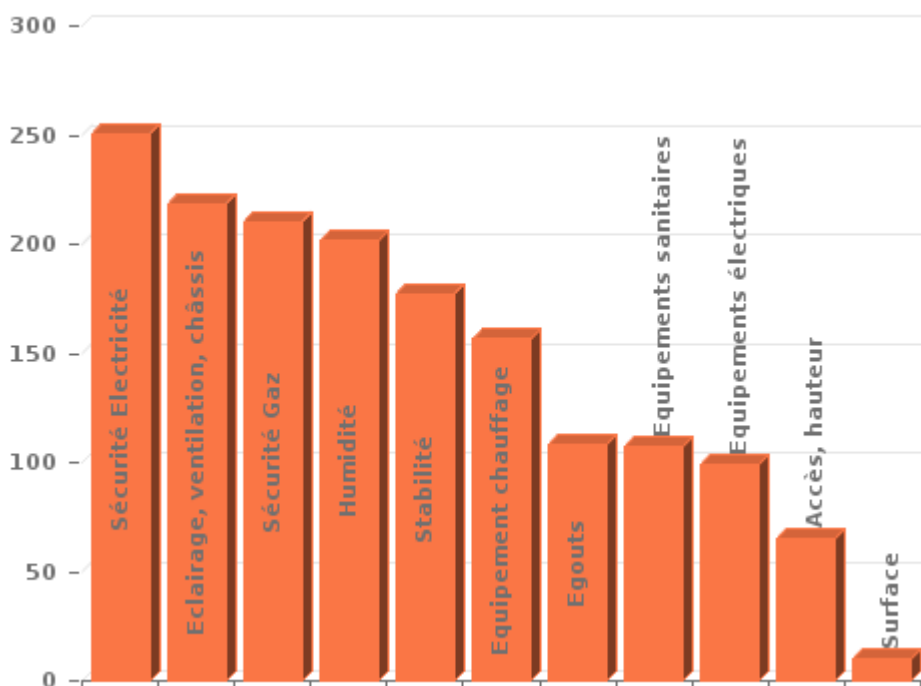
D'autres décisions du fonctionnaire délégué méritent un éclaircissement. Ainsi les recours sans objet sont ceux pour lesquels le requérant n'avait plus aucune raison d'introduire un recours, l'inspection du logement ayant elle-même retiré sa décision.

Le faible nombre de recours et le maintien très majoritaire des décisions d'interdiction montrent d'autre part la qualité des décisions techniques prises par notre direction.

Certains recours ont été introduits hors délai et ont en conséquence été déclarés irrecevables. D'autres étaient devenus sans objet, l'inspection du logement ayant retiré sa décision. Enfin deux courriers ont été adressés au Fonctionnaire délégué mais il s'est avéré, après contact avec les requérants, qu'ils n'avaient pas l'intention d'introduire un recours.

Nature des défauts constatés

- Défauts 2020



Le classement des défauts change un peu. Le premier reste la dangerosité des installations électriques (15%). Viennent ensuite les défauts de dangerosité des installations au gaz (13%) et ceux liés à l'éclairage et à la ventilation (13%), c'est derniers prenant la deuxième place à quelques centièmes de pourcent près. La troisième place revient aux problèmes d'humidité (12%) qui relèguent ceux de stabilité à la quatrième place.



On notera que les défauts concernant la surface du logement restent anecdotiques (moins d'1%). Les normes sont basses mais en plus, elles tiennent compte de la composition du ménage au moment de la prise en location et non au moment de l'inspection. La norme est clairement mal adaptée à la réalité de terrain pour mettre en évidence des problèmes de surpopulation.

Relevons aussi que ce classement peut varier pour certaines typologies de logements. Ainsi, sans surprise, pour les logements en sous-sol, l'humidité, l'éclairage et la ventilation sont les défauts majeurs (40%).

Dossiers sociaux

Comme les années précédentes, l'Inspection régionale du Logement a assuré les deux missions qui lui sont assignées par le Code, à savoir l'octroi de cinq titres de priorité supplémentaires pour l'obtention d'un logement social et l'octroi de l'intervention dans les frais de déménagement et d'installation et d'une allocation de loyer (article 11).

La cellule sociale n'a pu être renforcée malgré deux recrutements prévus. Ceux-ci se sont vu reportés le temps que l'idée d'interviews par visioconférence fasse son chemin, puis une fois lancés, n'ont pas été concluants. Les priorisations se poursuivent donc. L'aide est apportée en fonction de la gravité des situations et l'accompagnement social individuel est réservé aux personnes dont le logement a été frappé d'une interdiction immédiate à la location.

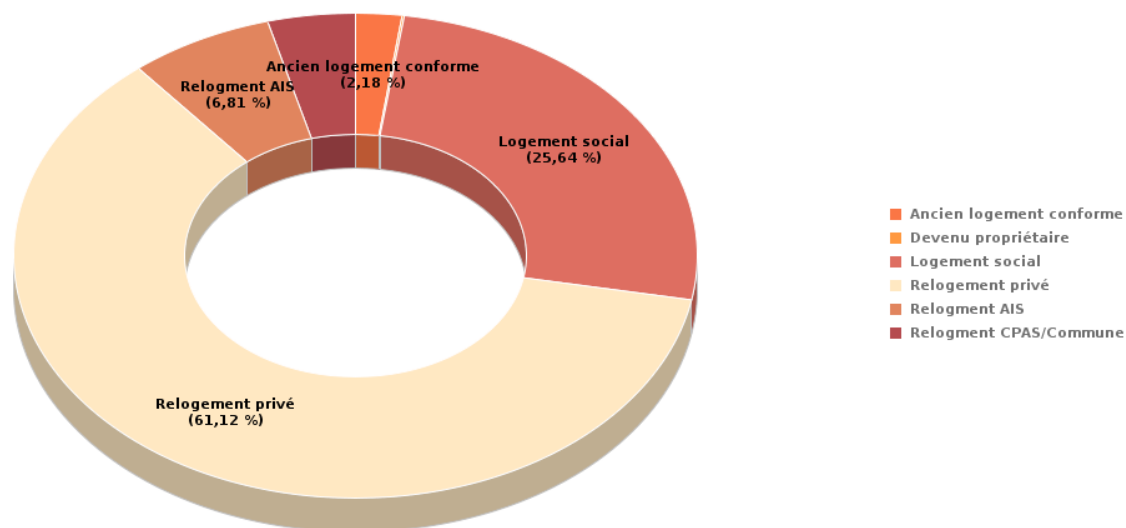
- Dossiers sociaux annuels



Le nombre de dossiers sociaux est aussi en recul de plus de 40%, recul proportionnel au recul des interdictions de mise en location. Comme pour les chiffres précédents ce recul est aussi dû à la crise sanitaire.



- Type de relogement 2004-2020



Avec plus de 60% de relogement dans le secteur privé, le Fonds régional de solidarité reste la principale aide au relogement de la DIRL. Les 5 titres de priorité ne sont cependant pas négligeables avec un peu plus de 25% de relogement dans des logements sociaux.

En 2020, 96 se sont vus octroyer une allocation dans le cadre du Fonds Régional de Solidarité. Ils étaient 109 en 2019. Cette baisse est également due à la crise sanitaire.

Ceci ne signifie pas pour autant que le montant annuel des interventions prévues par l'article 11 du Code diminue.

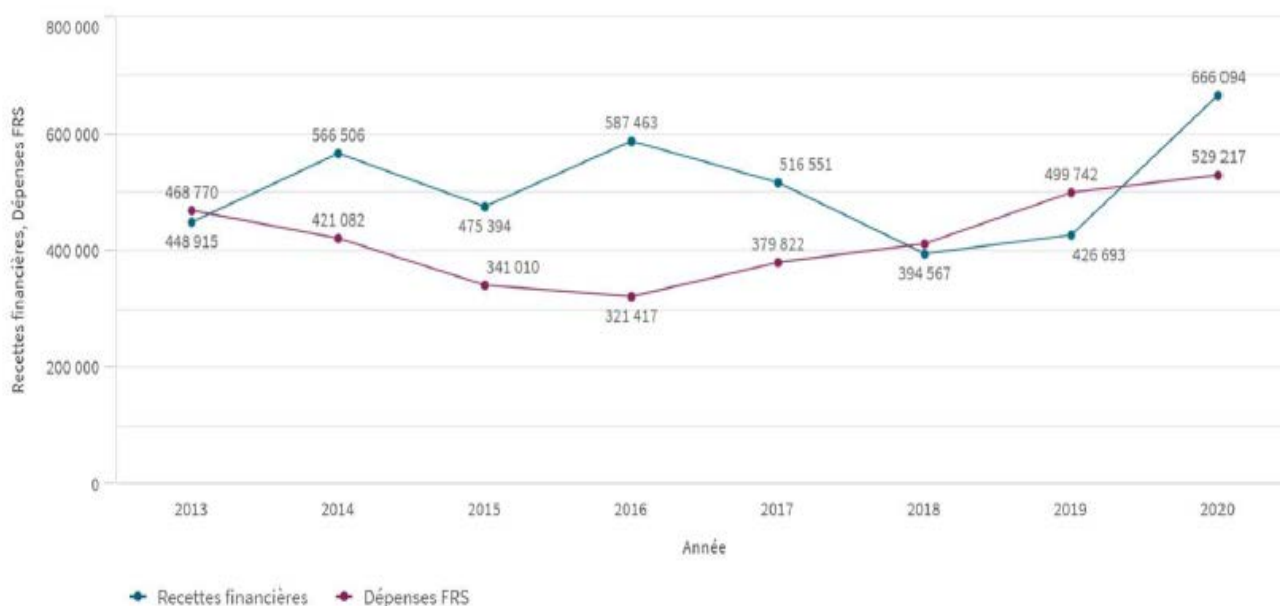
Dépenses du Fonds Régional de Solidarité et recettes financières

En 2020, € 529.217 ont été utilisés pour le paiement des interventions prévues par l'article 11 du Code (€ 499.742 en 2019). Cette progression résulte de l'augmentation du nombre de dossiers sociaux ces trois dernières années.

Les sommes perçues suite aux impositions d'amendes et aux paiements de frais administratifs ont progressé, passant de € 426.693 en 2019 à € 666.094 en 2020. Précisons que le montant des amendes perçues ne doit pas être corrélé au montant des amendes infligées. En effet, les bailleurs peuvent échelonner le paiement de celles-ci, cet échelonnement étant d'ailleurs explicitement mentionné et encadré dans la nouvelle législation de 2013. Celle-ci fixe la durée maximale d'échelonnement à 5 ans. Notre direction perçoit donc encore le produit de ses amendes plusieurs années après leur notification définitive. 80% des amendes sont payées de cette manière. Recettes et dépenses sont gérées par la cellule financière de l'inspection.



Recettes financières et dépenses Fonds Régional de Solidarité



Après un passage creux en 2018 et 2019 pendant lequel les dépenses étaient supérieures aux rentrées financières l'inspection du logement est revenue à une situation de boni.

Label logement étudiant de qualité⁹

En 2018, le démarrage de la procédure semblait s'amorcer avec près de 1.000 dossiers. Force est de constater qu'elle continue de marquer le pas en 2020 avec un nouveau recul (8 demandes de moins qu'en 2019). Ce nouveau recul ne peut par contre être imputé à la crise puisqu'il n'y a pas eu de visite dans le cadre de cette procédure.

Pour obtenir le label, quatre conditions doivent être respectées :

- Le logement doit satisfaire aux exigences minimales de sécurité, de salubrité et d'équipement définies sur la base de l'article 4 du Code bruxellois du Logement
- Le logement doit être mis en location dans le cadre d'un bail de logement étudiant
- Le logement doit disposer d'un certificat PEB
- Sa location doit faire l'objet d'une communication claire, harmonisée et transparente du loyer et des charges

⁹ Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 16 novembre 2017 (MB 16 décembre 2017) fixant les conditions que doivent remplir les logements d'étudiants en vue d'obtenir le label « logement étudiant de qualité ».



Une analyse du bail de logement étudiant devrait être menée, car il semble qu'il soit la cause de manque de succès du label. En effet, cet argument a été avancé par les universités n'ayant pas souhaité s'inscrire dans le processus de labélisation. Une adaptation de ce contrat et/ou le fait de le rendre obligatoire pourrait avoir un impact décisif sur l'avenir de cette procédure

Lutte contre la discrimination dans l'accès au logement

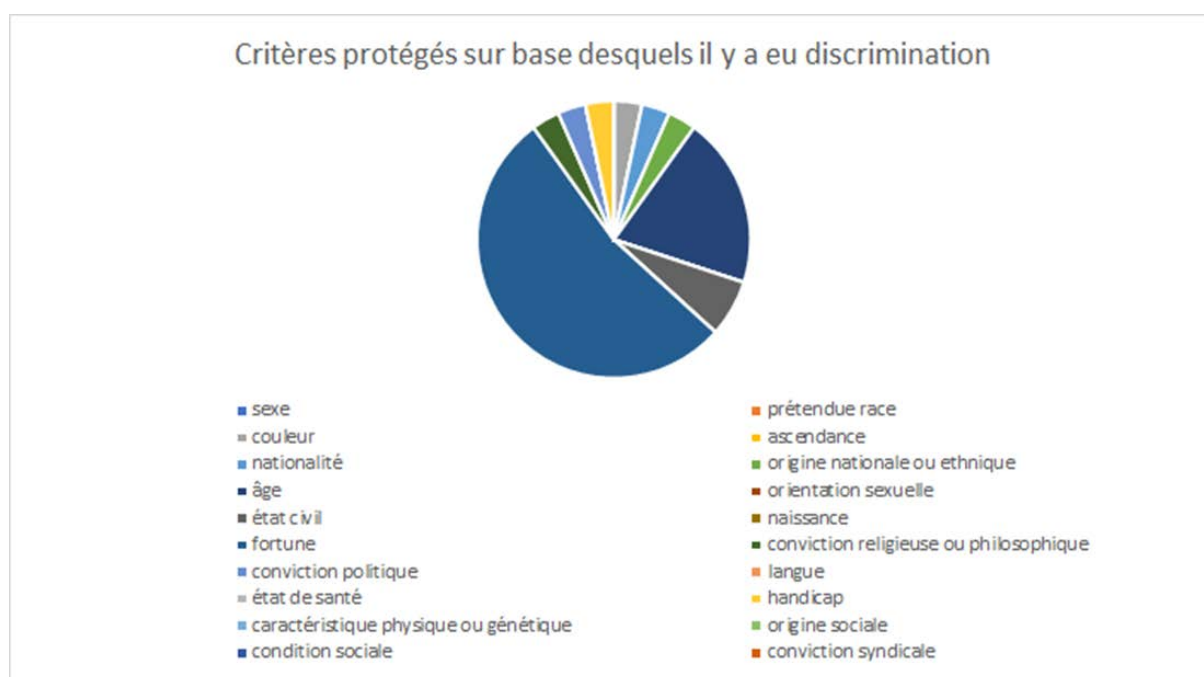
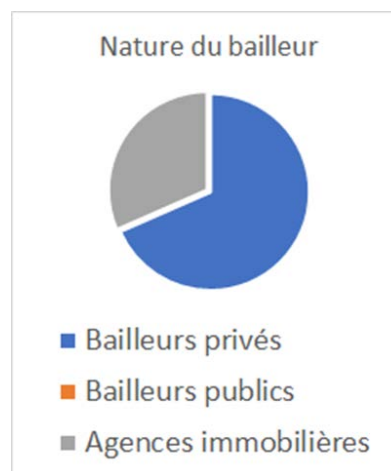
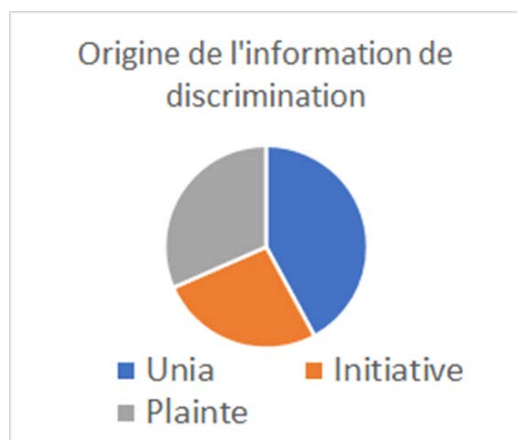
Il est interdit de discriminer un candidat locataire sur base d'un ou plusieurs des critères suivants : le sexe, la prétendue race, la couleur, l'ascendance, la nationalité, l'origine nationale ou ethnique, l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la langue, l'état de santé, un handicap, une caractéristique physique ou génétique, l'origine et la condition sociale et la conviction syndicale.

Lorsque la discrimination se produit dans le cadre de la recherche d'un logement, un usager peut saisir la DIRL d'une plainte ou d'un signalement, notamment si :

- Un bailleur ou un agent immobilier a refusé un logement ou n'a pas donné suite à une candidature pour un motif discriminatoire (voir ci-dessous quels sont les critères protégés).
- Il a vu une annonce discriminatoire (ex : « CPAS s'abstenir », « chômeurs s'abstenir », « contrat de travail exigé », « CDI exigé », logement réservé aux hommes/femmes, aux personnes sans enfants, etc.) sur internet, dans le journal, sur une affiche, sur un réseau social, etc.

La plainte et le signalement ne sont pas définis par les textes légaux. Lorsque la demande émane d'une personne qui se considère comme victime d'une discrimination, on parlera de plainte. Lorsque la demande émane d'une personne qui a été témoin d'une possible discrimination ou d'une association, on parlera de signalement.

En 2020, 20 dossiers ont été ouverts. 10 ont faits l'objet de décisions, 6 ont été classés sans suite, faute d'indices sérieux de discrimination ou de manque d'information sur les auteurs potentiels des faits, mais aussi en raison du dépassement des délais engendré par la pandémie. Le critère de fortune est le principal représenté, puisqu'il apparaît dans $\frac{3}{4}$ des dossiers. Cependant, il est combiné avec d'autres critères dans la moitié des cas. Un peu plus d' $\frac{1}{4}$ des dossiers concerne des agences immobilières. Quelques auditions ont pu se tenir en présentiel, mais la majorité s'est faite en visioconférence, avec certaines difficultés déjà relevées pour les auditions portant sur les amendes en matière de qualité des logements.



Si ces chiffres sont encore modestes et ne permettent guère d'interprétations, notre direction s'est malgré tout attelée à la rédaction d'un rapport d'évaluation de la législation. Celui-ci a pu être rédigé, outre les résultats, sur base des échanges avec nos partenaires. Il a été finalisé en octobre 2020 et remis au Gouvernement.



Formations, rencontres et présentations

Notre direction est toujours disponible pour des échanges avec d'autres institutions régionales, nationales ou étrangères. Nous sommes aussi prêt à fournir des formations sur les procédures, les normes et notre travail de manière générale.

Voici les principales formations et présentations qui ont eu lieu en 2020 :

- 08/01: Rencontre avec la commune de Saint-Gilles
- 09/01: Rencontre avec la commune d'Auderghem et avec le Logement Molenbeekois
- 14/01: Visite de 3 sites d'occupations temporaires avec la Fébul
- 28/01: Intervention lors du colloque sur les occupations temporaires à l'Université Saint-Louis
- 06/02: Rencontre avec les communes autour du Droit de Gestion publique
- 19/02: Rencontre avec l'asbl Loyers Négociés
- 05/03: Rencontre avec Unia
- 09/07: Rencontre avec la commune de Ganshoren
- 04/09: Atelier n°1 Groupe de Travail évaluation discrimination
- 15/09: Rencontre avec la commune et le CPAS d'Etterbeek
- 21/09: Atelier n°2 Groupe de Travail évaluation discrimination
- 29/09: Formation au RBDH
- 14/10: Rencontre avec la commune de Molenbeek
- 14/10: Rencontre avec des chercheurs en droit de l'ULB et de l'UCL en vue de présenter le dispositif anti-discrimination
- 26/10: Rencontre avec la commune d'Anderlecht
- 16/11: Formation au RBDH
- 10/12: Rencontre avec l'administration finlandaise pour présenter le dispositif anti-discrimination



Dématérialisation et digitalisation

Les confinements ont accéléré l'abandon du support papier. Les dossiers et toutes les pièces qui les composent sont désormais digitalisées. Un système de scannage général au niveau du SPRB a été mis en place de telle sorte que les courriers n'arrivent plus que sous forme digitale dans les différentes directions dont la nôtre. Les dossiers papier subsistants ont tous été archivés.

L'application IRL et le serveur qui l'abrite ont été adaptés pour supporter ce changement radical.

Un signataire virtuel a été créé sur Teams afin de permettre à chaque agent de suivre virtuellement le circuit de validation des décisions et des courriers. Cette application abrite donc tant des documents et fichiers communs. C'est elle qui permet aussi les contacts directs et la tenue de réunion tant internes qu'avec des partenaires externes.

Les signatures électroniques ont remplacé les signatures manuscrites sur les courriers produits par la DIRL, mais aussi sur les documents internes, telles les demandes de matériel professionnel.

L'envoi des courriers a également été sous-traité (easy2mail) et les courriers sont transférés sous forme digitale à ce sous-traitant.

Une application sur les ordinateurs portables des agents a remplacé les postes de téléphone fixes. Dans les nouveaux locaux de la direction, le principe du flex desk sera appliqué grâce à cette grande dématérialisation. La croissance des effectifs sera donc plus facile à gérer, la recherche d'espace physique disponible n'étant plus une nécessité.

Ces évolutions ont permis de réaliser une grande partie du travail en télétravail. Seules quelques tâches telles les inspections et le travail social n'ont pu être dématérialisées et ont donc affecté les résultats de notre direction.



Conclusion

2020 restera une année très particulière. L'ensemble du personnel de la DIRL a dû faire face aux difficultés liées à la crise sanitaire (arrêt puis reprise des visites, des auditions et des rendez-vous sociaux, nouveaux protocoles sanitaires à élaborer et à appliquer, nouveau matériel à utiliser en vue de limiter la propagation du virus, fermeture des guichets) et au télétravail obligatoire (dématérialisation des processus de validation et de signature, réception et envoi des courriers par voie électronique, réunions en ligne, etc.) De nouvelles méthodes de travail se sont imposées très rapidement et grâce à une grande flexibilité des équipes.

Autre élément à souligner : malgré l'important impact des mesures de confinement et une baisse du nombre d'enquêtes et de décisions de près de 40%, l'année 2020 a été marquée par d'extraordinaires recettes perçues par le Fonds régional de Solidarité. La perception d'amendes administratives a atteint un niveau record, nettement supérieur aux dépenses consacrées à l'octroi d'allocations loyer et déménagement.

Enfin, la lutte contre les discriminations au logement a réellement démarré au cours de l'année 2020. Malgré un nombre de dossiers encore modeste et l'absence de testings et d'amendes administratives, les résultats sont encourageants. Le groupe de travail chargé de l'évaluation de l'ordonnance un an après son entrée en vigueur a pu formuler des recommandations intégrées à un avant-projet d'ordonnance. Bien que de nombreux outils doivent encore être mis en place pour que la lutte contre les discriminations atteigne sa vitesse de croisière, la DIRL aborde avec optimisme l'année 2021. L'entrée en fonction des deux premiers agents chargés à temps plein de la lutte contre les discriminations, l'adoption de la future ordonnance et la campagne de communication grand public prévue au printemps 2021 sont autant de signes visant à confirmer le rôle de région pionnière que Bruxelles entend jouer en la matière.



Annexes

Organigramme de la DIRM au 31 décembre 2020

