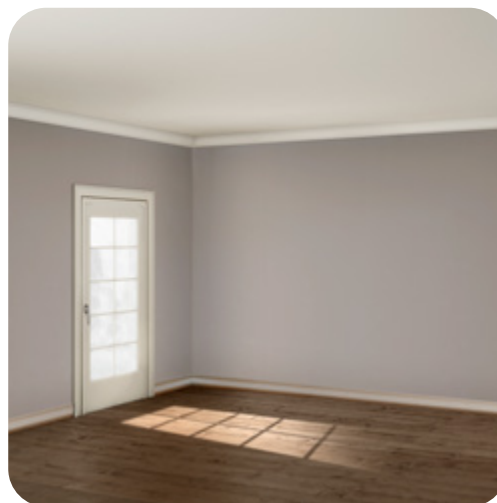


DIRECTION ALLOCATIONS-LOYER ET LOGEMENTS INOCCUPÉS

Rapport d'activités 2021



BRUXELLES LOGEMENT
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES





INTRODUCTION



Comme en 2020, l'impact de la crise sanitaire sur le fonctionnement de notre administration a été énorme en 2021. Malgré tout, le service Allocations loyer et Logements inoccupés a pu assurer de manière optimale la continuité du service dans ces circonstances difficiles.

Il ressort des chiffres du rapport d'activités que le télétravail obligatoire n'a pas eu d'influence sur la quantité de travail accompli au sein du service. En termes de qualité, il a également été possible de continuer à assurer un haut niveau de service en pérennisant un certain nombre de procédures adaptées.

Cette année, une section non statistique sur le fonctionnement des cellules a été ajoutée au rapport. Là encore, il apparaît que ni la continuité, ni les nouvelles initiatives n'ont été entravées par les mesures restrictives imposées suite à la crise sanitaire.

Néanmoins, nous espérons pouvoir présenter, en 2023, un rapport d'activités qui ne contienne plus aucune référence à la pandémie.





SOMMAIRE



1 La DALLI

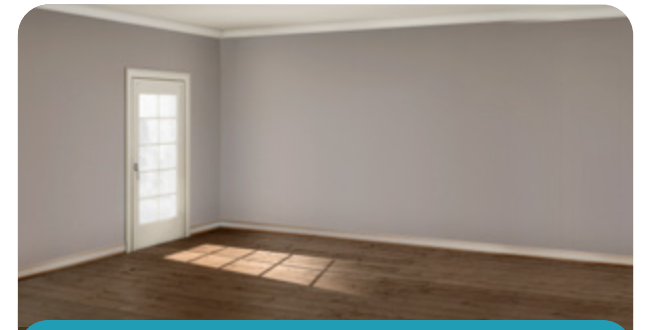
1.1. Organigramme, missions et activités5



2 Les allocations-loyer

2.1 En chiffres..... 7

2.4 Fonctionnement.....16



3 Les logements inoccupés

3.1 En chiffres.....21

3.2 Fonctionnement.....29





1. LA DIRECTION ALLOCATIONS-LOYER ET LOGEMENTS INOCCUPÉS (DALLI)



1.1. Organigramme, missions et activités5

1.1. Organigramme, missions et activités

Direction Allocations loyers et Logements Inoccupés

Mission :

La **Direction Allocations Loyer & Logements Inoccupés** (DALLI) met concrètement en œuvre les politiques d'accès au Logement du Gouvernement bruxellois.

Aides au loyer

Gestion des Allocations-Loyer

Mission :

Traiter les demandes d'aide financière (allocations-loyer) des locataires bruxellois.

Activités

- L'équipe analyse les demandes relatives aux différentes allocations existantes et rédige les courriers d'acceptation, de rejet ou de demande de pièces manquantes envoyés aux demandeurs.
- Les gestionnaires assurent également les permanences (téléphone, guichet, mails) pour informer les demandeurs de l'état d'avancement de leur dossier.
- Enfin, l'équipe envoie les ordres de paiement des allocations octroyées.

Inspections Relogement

Mission :

Contrôler la salubrité et l'habitabilité des logements dans le cadre de demandes d'allocations de relogement.

Activités

- Celle-ci est octroyée aux personnes qui quittent une situation de sans-abri ou un logement considéré comme inadéquat c-à-d insalubre, surpeuplé ou inadapté à un handicap).
- L'équipe visite les logements et vérifie si le logement pris en location est adéquat et si le logement quitté est bien inadéquat.

Appui

Mission :

Assurer les tâches transversales, en appui aux cellules opérationnelles.

Activités

- Secrétariat de la direction.
- Recouvrement des amendes pour logements inoccupés.
- Recouvrement des indus d'allocations.
- Comptabilité des recettes.
- Traitement des plaintes et recours gracieux.
- Simplification administrative.
- Tableaux de bord et plans d'audit.
- Appui juridique.

Lutte contre les Logements inoccupés

Contrôle

Mission :

Mettre fin à l'inoccupation des logements, en Région bruxelloise.

Activités

- D'initiative ou sur base de plaintes (de communes et d'associations agréées), l'équipe identifie les logements, en vérifie l'inoccupation réelle et le cas échéant, adresse des notifications aux propriétaires.
- Les propriétaires qui ne peuvent justifier l'inoccupation se voient infliger une amende.

Réhabilitation

Mission :

Mettre fin à l'inoccupation des logements, en Région bruxelloise.

Activités

- L'équipe apporte un soutien juridique, financier, administratif ou technique, aux Opérateurs immobiliers publics qui entreprennent des actions de remise (contrainte) de logements en location, telles l'action en cessation, la prise en gestion publique ou l'expropriation.
- L'équipe peut également mener ces actions d'initiative.



2. LES ALLOCATIONS-LOYER



2.1. En chiffres	7
2.1.1 L'allocation de logement	7
A. Demandes	7
B. Demandes rejetées	7
C. Dossiers en paiement	8
D. Inspections de logement	8
E. Avertissements de non-conformité	9
2.1.2 Allocation Loyer pour les candidats-locataires figurant sur la liste d'attente pour un logement social (en vigueur jusqu'au 30 septembre 2021)	11
2.1.3 L'Allocation de Loyer pour les candidats-locataires de logements sociaux (en vigueur à partir du 1er octobre 2021)	11
2.1.4 Allocation de logement et allocations-loyer : prises de contact	12
A. Courriers électroniques	12
B. Appels téléphoniques	12
C. Prises de contact	13
2.1.5 Allocation de logement et allocations-loyer : contentieux	13
A. Recours	13
B. Plaintes et demandes	14
2.1.6 Allocation de logement et allocations-loyer : recouvrements	15
2.2 Fonctionnement	16
2.2.1 Traitement des courriers électroniques	16
2.2.2 Centrale téléphonique Cisco Finesse	16
2.2.3 Coaching téléphonie	16
2.2.4 Accueil des nouveaux collaborateurs	16
2.2.5 La nouvelle Allocation de Loyer	17
A. Simplification administrative	17
B. Traitement administratif	17
C. Webinaire	17
2.4.6 Inspections de logement	18
A. Traitement accéléré	18
B. Amélioration de la programmation	18
C. Procédures Covid	18

2.1 En chiffres

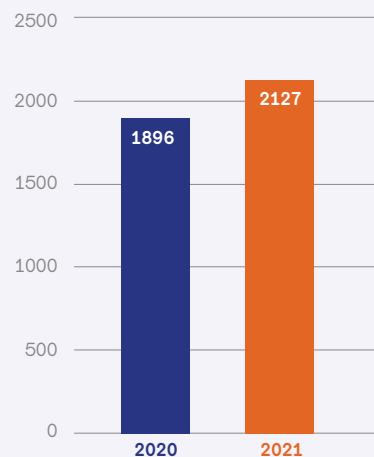
2.1.1 L'allocation de relogement

L'allocation de relogement et de déménagement, régie par l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 novembre 2013, est octroyée aux personnes qui ont quitté une situation de sans-abri ou un logement considéré comme inadéquat (c'est-à-dire insalubre, surpeuplé ou inadapté au handicap d'un membre du ménage)



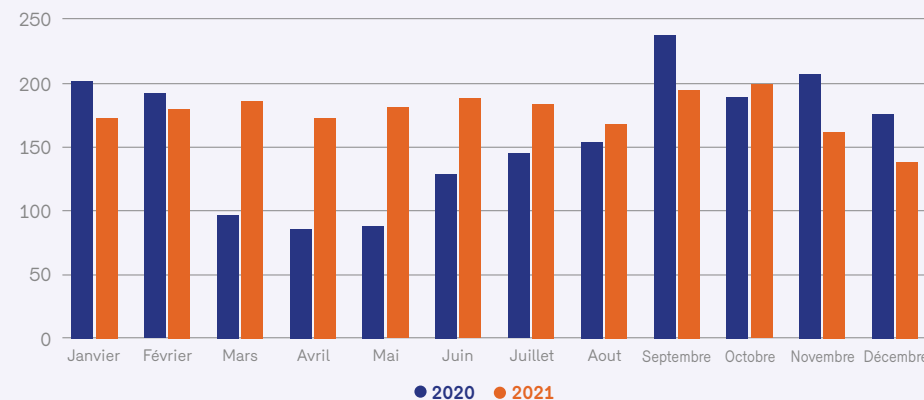
A. Demandes

→ Nombre de dossiers par an



- Le nombre de demandes par rapport à 2020 a augmenté de 12%. Lors du premier confinement en 2020, le nombre de dossiers avait considérablement diminué. Ce n'est qu'en août que le nombre de demandes est revenu à un niveau normal.

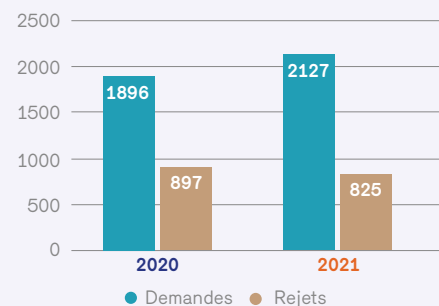
→ Nombre de dossiers par mois



- Après une forte baisse du nombre de demandes dans les mois qui ont suivi le confinement en 2020, le nombre moyen de demandes par mois (+/-180) semble s'être normalisé en 2021.

B. Demandes rejetées

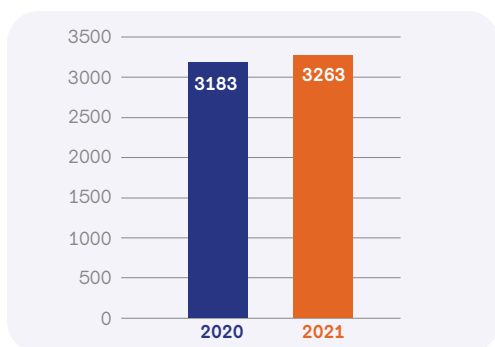
→ Nombre de rejets



- Toutes les demandes soumises en 2021 n'ont pas abouti. Le nombre de rejets peut encore augmenter.

C. Dossiers en paiement

→ Nombre de dossiers en paiement

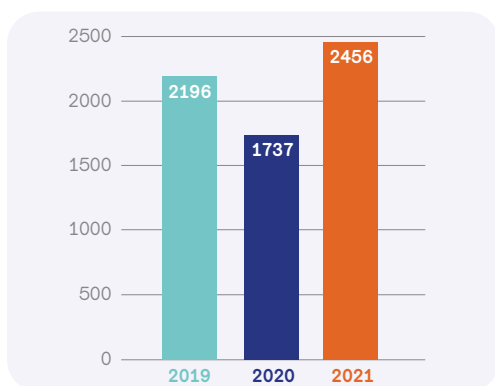


- Le nombre de dossiers en paiement a augmenté de 2,5%.

D. Inspections de relogement

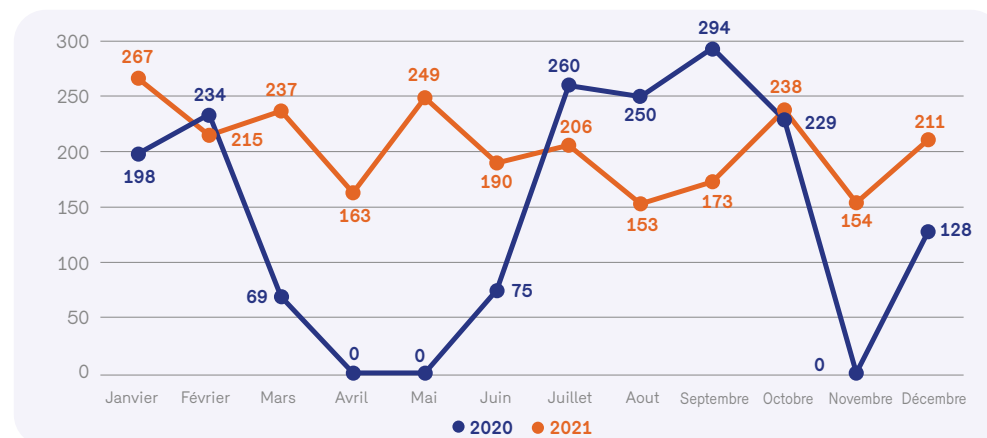
L'arrêté prévoit de contrôler la salubrité et l'habitabilité des logements dans le cadre de demandes d'allocations de relogement. Aussi, une équipe d'inspecteurs visite les logements et vérifie si le logement pris en location est adéquat et si le logement quitté est bien inadéquat.

→ Nombre d'inspections « relogement »



- La diminution en 2020 s'explique par la suspension des inspections durant le confinement. En 2021, un processus de rattrapage a été lancé et toutes les inspections ont été effectuées dans le respect de mesures sanitaires strictes.
- Sur les derniers 3 ans, on constate un nombre moyen de contrôles stable de ± 2.130 par an.

→ Nombre d'inspections « relogement » par mois en 2020 et 2021



- En raison du confinement en 2020, aucune inspection n'a été effectuée au cours des mois d'avril, mai et novembre. En mars et en juin, le nombre de contrôles effectués était également inférieur à la moyenne en raison du confinement.



E. Avertissements de non-conformité

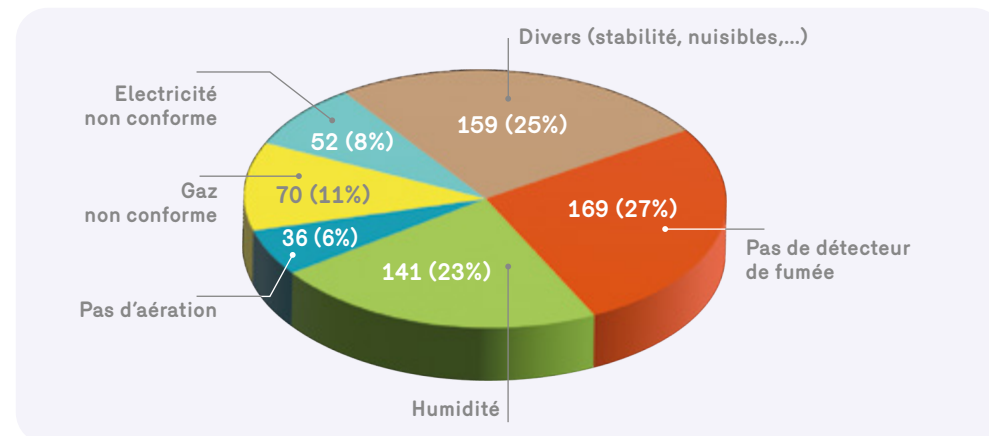
L'article 7 §2 4° du Code du Logement bruxellois prévoit que des avertissements de non-conformité sont transmis à l'Inspection régionale du Logement, lorsque des logements visités en vertu de la réglementation relative à l'allocation de logement, présentent des indices de non-conformité aux normes définies à l'article 4 dudit Code.

→ Nombre d'avertissements transmis à l'Inspection régionale du Logement



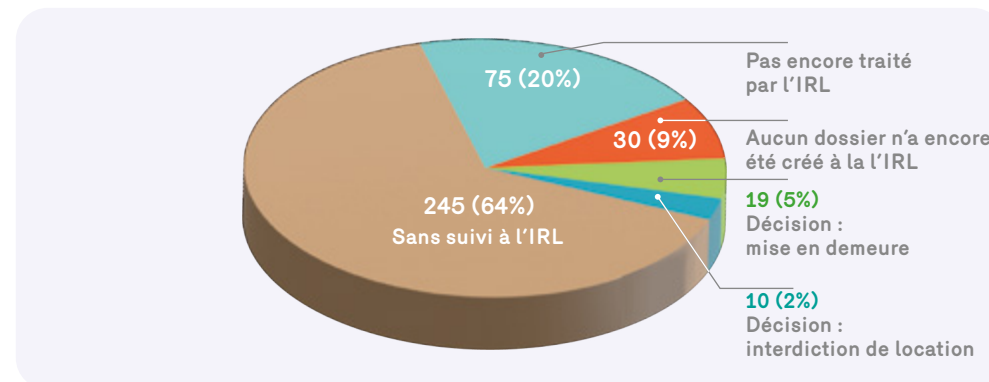
- En 2020, les contrôles ont été principalement effectués lors du quatrième trimestre, après le confinement. Par conséquent, les avertissements de non-conformités dans ces logements n'ont été transmis à l'Inspection régionale du Logement qu'en 2021. Cela explique la forte augmentation de cette année.

→ Motifs des transferts



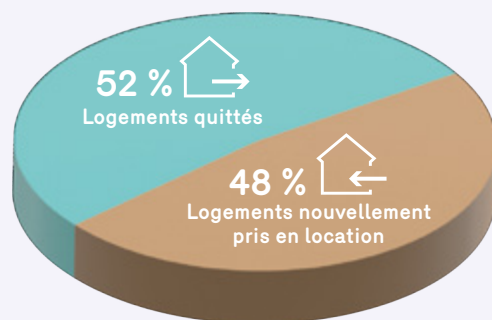
- Dans 188 cas, plus d'un motif justifiait le transfert vers l'IRL. Ceci explique le nombre plus élevé de motifs (627) que le nombre de dossiers transférés (382).

→ Suivi donné par l'Inspection régionale du Logement - 2021



- Les avertissements de non-conformités ont été envoyés à la fin de l'année. L'IRL n'a donc pas eu le temps de les traiter en 2021.

→ Répartition des manquements aux normes entre les logements nouvellement pris en location et les logements quittés



- L'équipe d'inspecteurs vérifie si le logement pris en location par le demandeur est adéquat et si le logement quitté est bien inadéquat (c'est-à-dire insalubre, surpeuplé ou inadapté au handicap d'un membre du ménage).
- On constate que les logements nouvellement pris en location par les demandeurs présentent quasi autant de manquements aux normes que les logements quittés



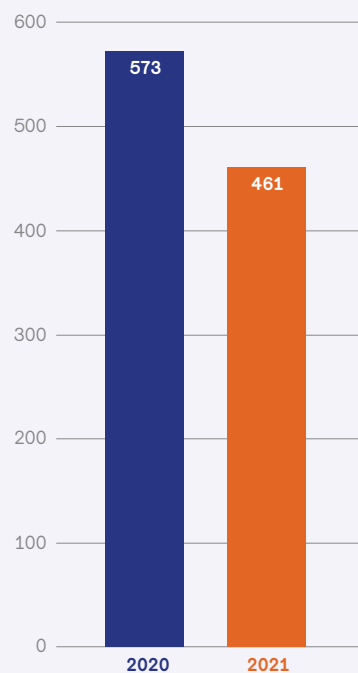
2.1.2 Allocation Loyer pour les candidats-locataires figurant sur la liste d'attente pour un logement social

(en vigueur jusqu'au 30 septembre 2021)

Le 30 septembre 2021, l'Arrêté du 13 février 2014 instituant une allocation loyer pour les candidats-locataires inscrits sur les listes du logement social a été abrogé. Cette allocation a été abrogée le 1^{er} octobre.

En effet, une nouvelle allocation visant le même groupe cible a été promulguée le 1^{er} octobre.

→ **Nombre de demandes** (jusqu'au 30/09/2021)



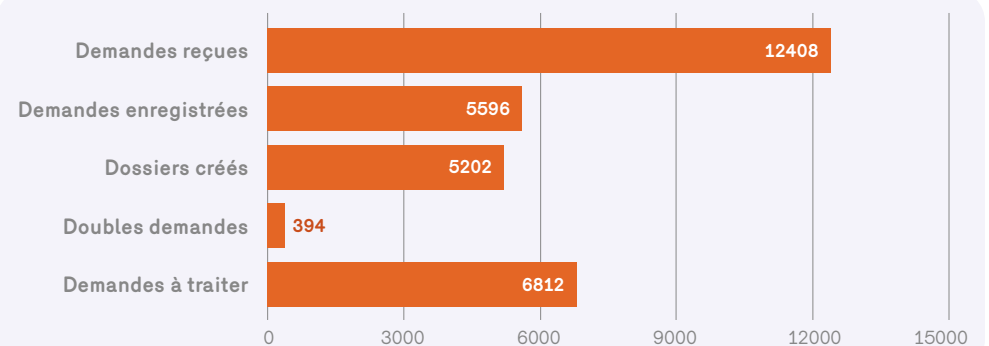
- Le nombre de demandes comprend également les demandes de renouvellement (l'arrêté prévoyait que le droit à l'allocation pouvait être renouvelé jusqu'à l'attribution du logement social)
- Le nombre total de bénéficiaires (ayant reçu au moins 1 paiement) en 2021 s'élève à 581.
- Le nombre total de bénéficiaires de l'allocation depuis sa promulgation en 2014 s'élève à 1335.
- Il restait 404 dossiers actifs au moment de l'abrogation de l'arrêté.
- Un dossier de demande de la nouvelle allocation a été automatiquement créé pour chacun de ces bénéficiaires.

2.1.3 Allocation de Loyer pour les candidats-locataires de logements sociaux (en vigueur à partir du 1^{er} octobre 2021).

L'Allocation de Loyer a été promulguée le 1^{er} octobre par l'Arrêté du Gouvernement du 15 juillet 2021, au bénéfice des bruxellois à faibles revenus, locataires sur le marché privé et en attente de l'attribution d'un logement social. Elle remplace l'allocation Loyer précédemment évoquée et est entrée en vigueur le 1^{er} octobre.

Les conditions pour bénéficier de cette nouvelle allocation ont été fortement assouplies et la procédure de demande a été considérablement simplifiée.

→ **L'Allocation de Loyer en chiffres** (situation au 17/12/2021)

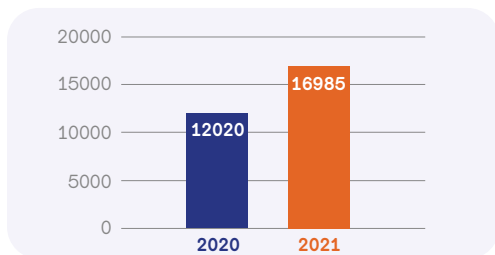


- En 1 mois et demi, près de 12.500 demandes ont été introduites !
- La différence entre le nombre de demandes enregistrées et le nombre de dossiers créés s'explique par le nombre de demandes reçues en plusieurs exemplaires (par courrier électronique et recommandé ou déposées dans la boîte aux lettres).

2.1.4 Allocation de logement et allocations-loyer : prises de contact

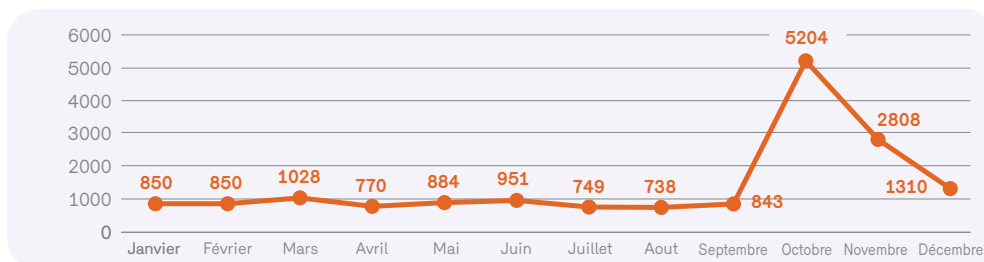
A. Courriers électroniques

→ Nombre de courriers électroniques reçus en 2020 et 2021



- La forte augmentation du nombre de courriers électroniques entrants (+ 41%) s'explique par la fermeture des guichets et par l'entrée en vigueur de la nouvelle allocation-loyer.

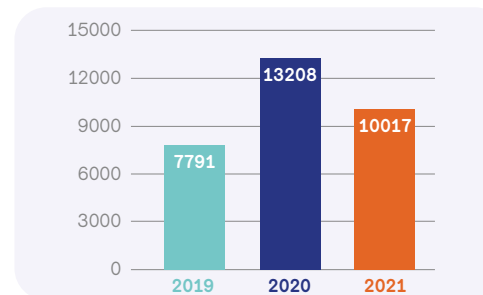
→ Répartition par mois en 2021



- En mars 2021, le Service Desk JIRA a été mis en service pour le traitement des courriers entrants. Pour les mois de janvier et février, une extrapolation a été utilisée à partir des mois de mars à septembre.
- Au dernier trimestre 2021, on observe une forte augmentation du nombre de courriers électroniques entrants (+ 364% par rapport à la moyenne de 2554 courriers électroniques durant les 3 premiers trimestres). Cette augmentation peut être entièrement attribuée à l'entrée en vigueur de la nouvelle allocation-loyer. En effet, le citoyen peut à présent également introduire sa demande par courrier électronique.

B. Appels téléphoniques

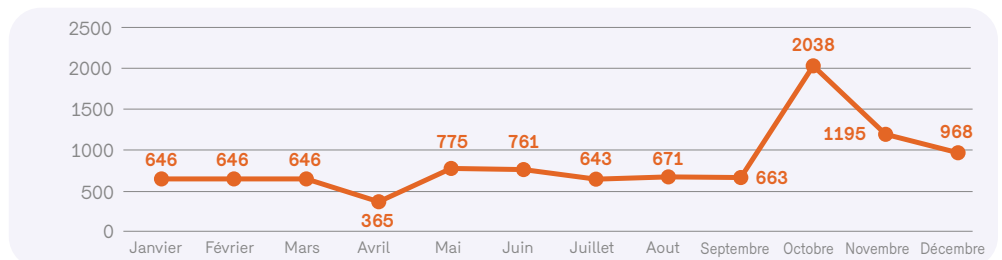
→ Nombre d'appels entrants reçus en 2019, 2020 et 2021



- En raison de la fermeture des guichets en 2020, le nombre d'appels téléphoniques a explosé cette année-là. En 2021, on observe une baisse mais le nombre reste relativement élevé par rapport à 2019.

- Cette diminution en 2021 est due au fait que le traitement de l'entièreté des dossiers de logement était à jour à chaque étape (administratif, inspections, paiements). Ainsi, les demandeurs ont eu moins besoin de contacter le service pour obtenir des informations sur leur dossier.

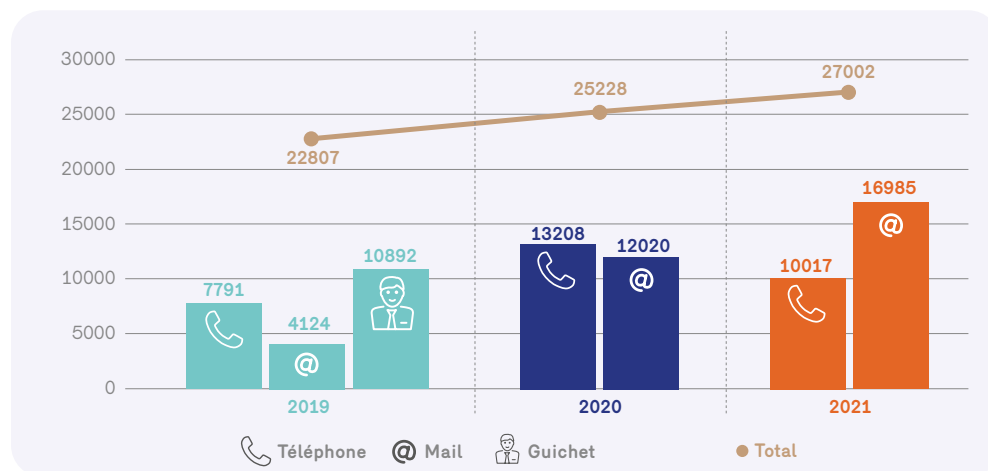
→ Répartition par mois en 2021



- La baisse enregistrée en avril s'explique par des problèmes techniques liés à l'application du centre d'appels.
- Au dernier trimestre 2021, on observe une forte augmentation du nombre d'appels téléphoniques entrants (+ 215% par rapport à la moyenne des trois trimestres précédents). Cette augmentation peut être entièrement attribuée à l'entrée en vigueur de la nouvelle allocation-loyer.

C. Prises de contact

→ Evolution des prises de contact

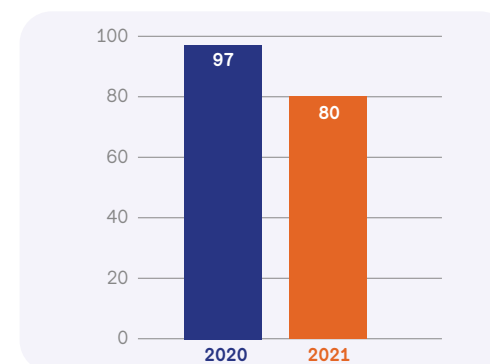


- On constate une augmentation constante du nombre total de contacts avec le service :
 - ▶ 2019 – 2020 : + 10,6%
 - ▶ 2019 – 2021 : + 18,3%
- La fermeture des guichets n'a pas réduit le nombre de contacts.

2.1.5 Allocation de relogement et allocations-loyer : contentieux

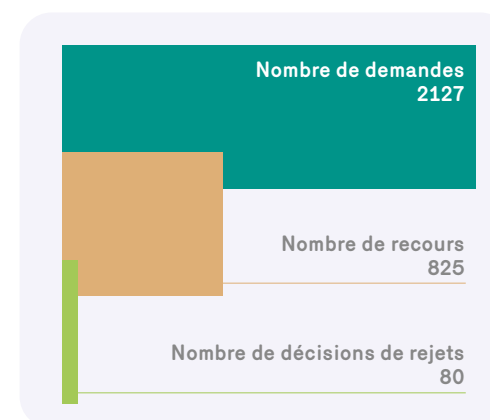
A. Recours

→ Nombre de recours introduits auprès du Fonctionnaire délégué



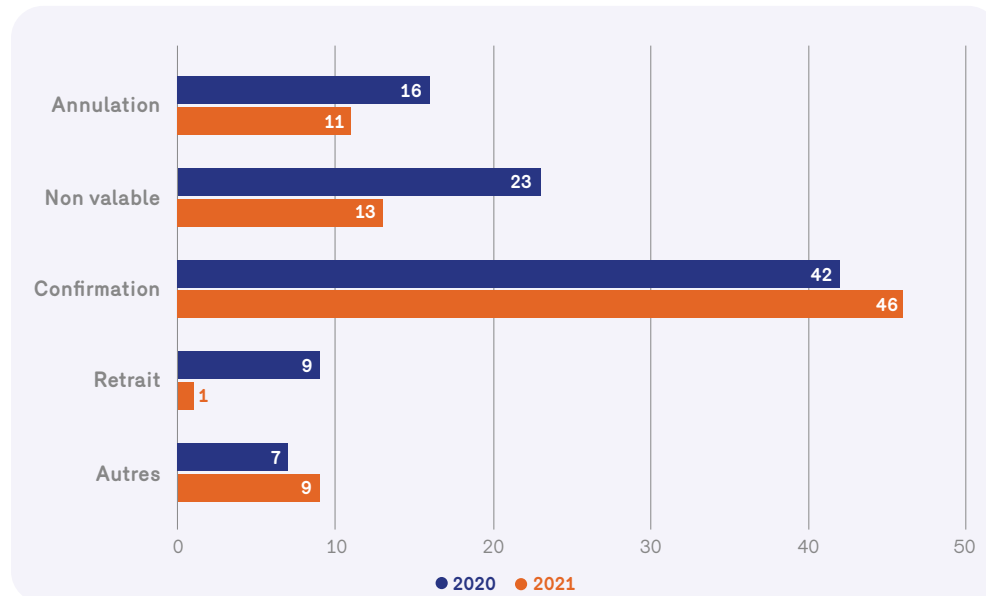
- On observe une diminution de 21% du nombre de recours déposés par rapport à 2020.

→ Nombre de recours par rapport au nombre de demandes et au nombre de décisions de rejets



- Pour 3,7% de l'ensemble des demandes introduites, la décision finale a été contestée.
- 9,6% des décisions de rejet de l'allocation ont donné lieu à un recours.

→ Décisions du Fonctionnaire délégué

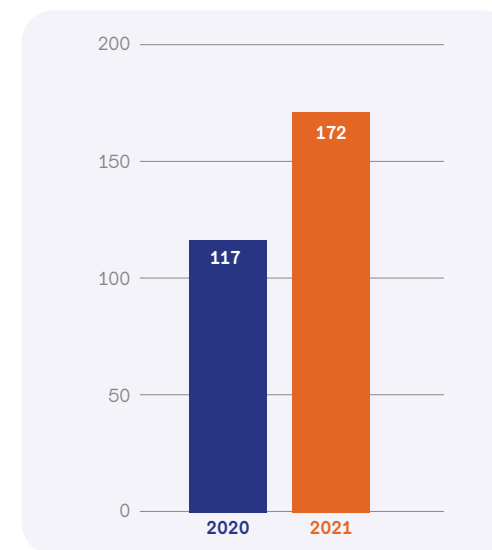


- Annulation ou Retrait : La décision de refuser ou de recouvrer les allocations a été annulée par le Fonctionnaire délégué.
- Non valable : Le recours était irrecevable en raison d'erreurs de forme ou de son introduction trop tardive.
- Confirmation : La décision de refuser ou de recouvrer les allocations excédentaires a été confirmée.
- Autres : Pas de recours, pas de décision prise ou allocation déjà octroyée.

B. Plaintes et demandes

La direction répond systématiquement à tous les courriers. La plupart de ces courriers ne sont pas réellement des plaintes, mais plutôt des demandes de clarifications de la décision ou des demandes d'obtenir une aide financière malgré la décision de rejet.

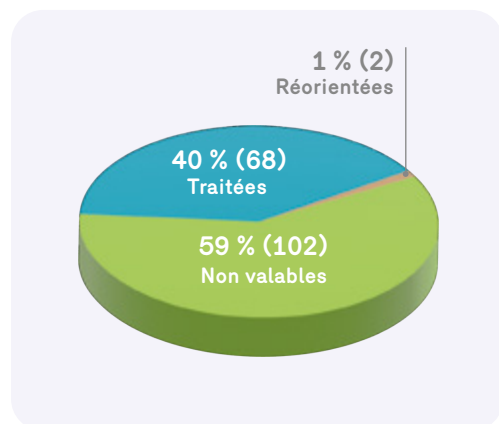
→ Plaintes et demandes traitées



- Le nombre de plaintes et demandes traitées a augmenté de 47 % par rapport à 2020. Cette augmentation s'explique par la mise en service de l'application JIRA (traitement des courriers électroniques par ticketing). Auparavant, certaines plaintes et demandes étaient traitées par le gestionnaires de dossiers. Grâce à la transmission systématique des plaintes et demandes au gestionnaire dédié à cette tâche, elles sont désormais mieux identifiées.

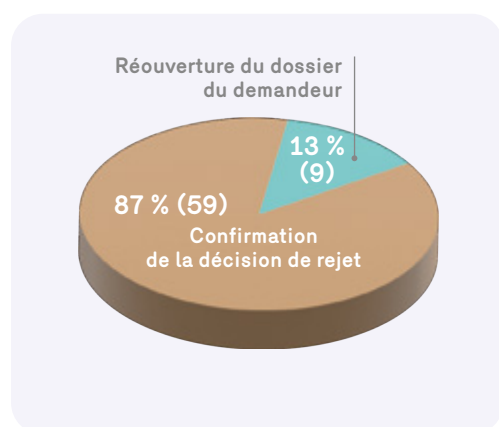
- Le pourcentage de courriers de plaintes et demandes par rapport au nombre total des demandes d'allocation est de 8%
- 20,8% des décisions de rejet d'allocation ont donné lieu à un courrier de plainte ou de demande.

→ 2021 - Plaintes et demandes



- 59% des plaintes et demandes concernaient des dossiers qui n'avaient pas été complétés dans le délai imparti. Après avoir vérifié que l'instruction du dossier s'était correctement déroulée, ces demandes ont été classées sans suite. 40% des plaintes concernaient une contestation sur le fond. Ces plaintes ont été analysés en profondeur. 1% concernait des recours. Ceux-ci ont été transmis au service compétent.

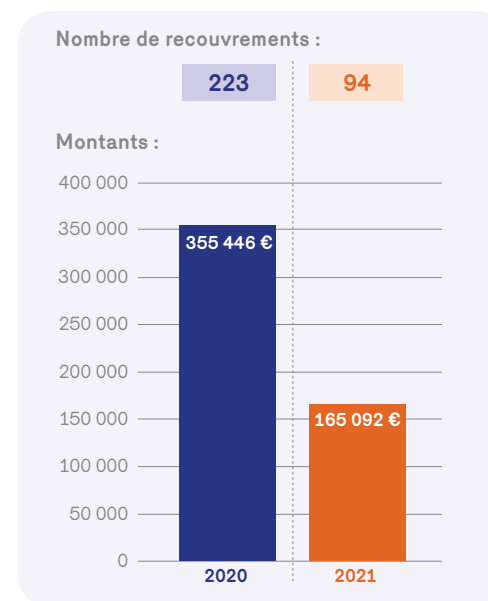
→ Décisions plaintes et demandes



- Sur les 68 plaintes et demandes examinées, 9 ont donné lieu à la réouverture du dossier du demandeur. Dans les autres cas, l'enquête a abouti à la confirmation de la décision de rejet.

2.1.6 Allocation de relogement et allocations-loyer : recouvrements

→ Les allocations-loyer - nombre de recouvrements et montants



- La diminution du nombre de recouvrements en 2021 (- 58 %) s'explique par un rattrapage qui a été effectué en 2020. Les chiffres de 2020 présentait une image déformée en raison de l'augmentation du nombre de contrôles post factum, ce qui signifie qu'un plus grand nombre de dossiers se sont révélés être en infraction.

2.2 Les allocations : fonctionnement

2.2.1 Traitement des courriers électroniques

L'application JIRA a été mise en place en février 2021 pour le traitement des courriers électroniques entrants. Il s'agit d'un Service Desk où les courriers sont assignés à une cellule et/ou un employé via un système de tickets. La mise en place de ce système a nécessité beaucoup de travail préparatoire (tests et mise en place des flux, création de template, etc).

Le résultat est une application pratique pour le suivi des courriers, depuis leur réception jusqu'à leur résolution. En outre, les possibilités de reporting et d'analyse offertes par le système permettent de traiter les courriers plus rapidement et plus efficacement. Un certain nombre de Templates ont été établis et intégrés dans le système, permettant un traitement plus rapide des courriers et des réponses plus qualitatives et harmonisées.

2.2.2 Centrale téléphonique Cisco Finesse

En mars 2021, les appels téléphoniques ont été transférés vers une centrale téléphonique numérique professionnelle. Pour les collaborateurs, cela simplifie la tâche de permanence téléphonique, notamment grâce à la possibilité de pouvoir l'effectuer depuis son domicile ou de visualiser le nombre d'appels en attente, en temps réel. En cas de pics du nombre d'appels, des collègues peuvent prendre en charge des lignes supplémentaires ce qui a permis d'écourter les temps d'attente.

Cette application étend également les possibilités d'analyse et de reporting, de sorte que des ajustements et des améliorations peuvent être appliqués plus rapidement. Depuis mars 2020, la permanence a été étendue de deux tranches horaires par semaine à tous les jours ouvrables de 9h à 12h.

2.2.3 Coaching téléphonique

Pour les collaborateurs qui s'occupent de la permanence téléphonique, un coaching continu a été organisé. Le coach écoute quelques conversations à distance, enregistre ses constatations et suggère des points d'amélioration. Les observations sont d'abord discutées, puis consignées par écrit afin d'assurer le suivi du développement des compétences de l'agent. Le coach assure également la formation des nouveaux entrants.

2.2.4 Accueil des nouveaux collaborateurs

La procédure pour l'accueil des nouveaux collaborateurs a été améliorée. Ces collègues bénéficient désormais d'une visite guidée et d'une présentation par les autres directions de notre administration. Dans chaque service, les activités sont présentées en expliquant qui est responsable de quoi.



2.2.5. La nouvelle allocation de loyer

A. Simplification administrative

L'introduction de l'Allocation de Loyer depuis le 01/10/2021 représente une simplification administrative considérable pour les citoyens par rapport à la législation précédente. Les conditions de demande de l'allocation et le calcul des montants sont devenus beaucoup plus simples. En outre, la charge administrative pesant sur le citoyen a été considérablement réduite. Hormis le formulaire de demande lui-même, le demandeur ne doit joindre que deux pièces justificatives qui ne nécessitent aucune démarche administrative (une copie de son contrat de bail et de sa carte de banque). Toutes les autres informations nécessaires à vérifier les conditions d'obtention, sont recherchées par l'administration directement auprès des Sources authentiques (Registre national, Consultimo, SPF Finances, etc).

Une nouvelle application a été développée pour le traitement administratif des dossiers des ayants droit. Cette application est ancrée sur la plateforme régionale des citoyens et vise également à simplifier les choses pour le citoyen. Ce dernier pourra, à terme, gérer tous ses dossiers auprès des institutions régionales avec un seul compte.

B. Traitement administratif

Grâce notamment à l'engagement de notre personnel (participation aux ateliers d'analyse et de besoins fonctionnels IT, testing, etc.), une première version de l'application a pu être réceptionnée le 18 octobre 2021. Soit, seulement 18 jours après la publication de l'arrêté au MB.

Les collaborateurs ont été formés à la procédure de traitement des dossiers. En 1 mois et demi, plus de 12.000 demandes d'allocation ont été reçues, la plupart par courrier-papier. Environ

la moitié a été scannée à la main et enregistrée sur la plateforme régionale à la fin de l'année, pour la suite du traitement.

C. Webinaire

Le 25 octobre 2021, un webinaire sur la nouvelle allocation loyer a été organisé à l'attention des professionnels de l'insertion au Logement.

Depuis un studio professionnel, tous les aspects de cette nouvelle allocation ont été présentés en détail (conditions, montants, comment introduire une demande, etc.) en direct, en ligne. Les participants avaient également la possibilité de poser des questions. Le webinaire peut être visionné via le lien https://channel.royalcast.com/bru-logement/#!/bru-logement/20211025_1



2.2.6 Inspections de relogement

A. Traitement accéléré

La durée totale de traitement d'un dossier en phase d'inspection a été considérablement réduite à partir de 2021. Désormais, dans le mois qui suit la transmission du dossier à la cellule «Inspection Relogement», le citoyen reçoit un rendez-vous. Le résultat de la visite du logement est communiqué par écrit au demandeur de l'allocation, dans la semaine qui suit la visite.

B. Amélioration de la programmation

La programmation des visites a été automatisée. Les itinéraires des visites de logements plus proches entre eux ont ainsi été optimisés, ce qui a permis de visiter davantage d'adresses en moins de temps.

C. Procédures Covid

Malgré la pandémie, les visites de logements se sont poursuivies. Cela s'est traduit par la mise en place d'une procédure de sécurité stricte, à respecter tant par les inspecteurs (port d'un masque FFP2, déplacement en véhicule de service) que par les demandeurs de l'allocation de relogement (envoi d'un dépliant d'information sur les modalités de la visite, envoyé en même temps que la confirmation du rendez-vous...). Ces procédures, bien que contraignantes, ont permis de garantir la sécurité des inspecteurs et des citoyens et la continuité des visites afin de finaliser le traitement des demandes d'allocation.





3 LES LOGEMENTS INOCCUPÉS



3.1 En chiffres 21

3.1.1	Phase d'enquête	21
3.1.2	Procédure administrative	24
	A. Avertissement	24
	B. Amendes infligées	25
	C. Amendes perçues	27
3.1.3	Recours administratifs	28

3.2 Fonctionnement 29

3.2.1	Création d'une application de géolocalisation des logements présumés inoccupés.....	29
3.2.2	Langage clair - adaptation des templates	29
3.2.3	Audit interne.	29
3.2.4	Réforme du droit de gestion publique.....	30
3.2.5	Accompagnement de l'étude VUB en vue d'ériger un inventaire des logements inoccupés.....	30
3.2.6	Création de la Cellule Réhabilitation	30

Le fait de maintenir inoccupé un immeuble ou une partie d'immeuble destiné au logement constitue une infraction administrative au Code bruxellois du logement.

Les dispositions légales relatives aux sanctions en cas de logements inoccupés se retrouvent dans l'ordonnance du 17 juillet 2003 relative au Code bruxellois du logement (Chapitre III - Art. 20-23).

La cellule contrôle des logements inoccupés intervient de sa propre initiative ou sur base de plaintes des communes ou d'associations agréées, pour vérifier si les logements sont bien inoccupés. Si cela semble être le cas, les propriétaires sont invités à justifier cette inoccupation. Si ils ne justifient pas valablement l'inoccupation de leur logement, ils se voient infliger une amende.

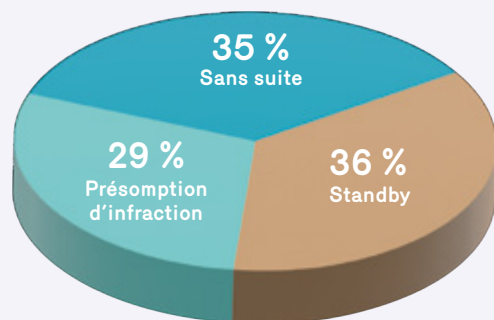


3.1 En chiffres

3.1.1 Phase d'enquête

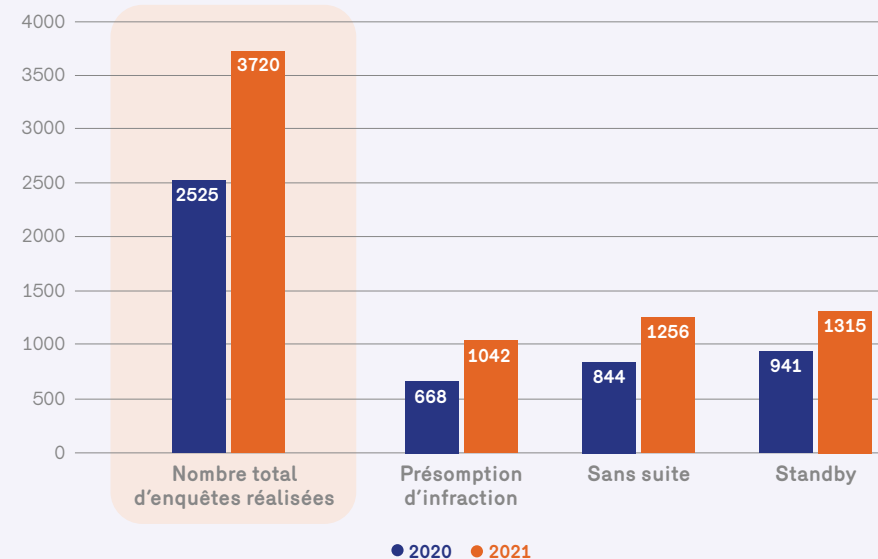
Lors de l'enquête, les agents de la cellule contrôle procèdent à des investigations pour déterminer la présomption d'inoccupation d'un logement. Pour ce faire, ils réalisent des constats sur le terrain (mesurage de façade et photographie notamment), vérifient les inscriptions au registre de la population, les informations cadastrales, si les compteurs des logements visés présentent des consommations inférieures aux seuils fixés (5m³ d'eau et 100kWh d'électricité), le statut urbanistique du bien, etc. Sur base de l'analyse de l'ensemble de ces éléments, une décision est prise quant à la poursuite de la procédure administrative.

→ Résultat des enquêtes en 2021



- En attente : Le dossier est mis en attente d'informations complémentaires (informations urbanistique, immeuble en cours de vente ou en travaux, etc.).
- Présomption d'infraction : Un avertissement est envoyé au propriétaire.
- Classement sans suite : Aucune infraction n'est constatée (le bien est occupé, n'est pas destiné au logement, a été démoli, etc.).

→ Evolution du nombre d'enquêtes réalisées et des résultats entre 2020 et 2021

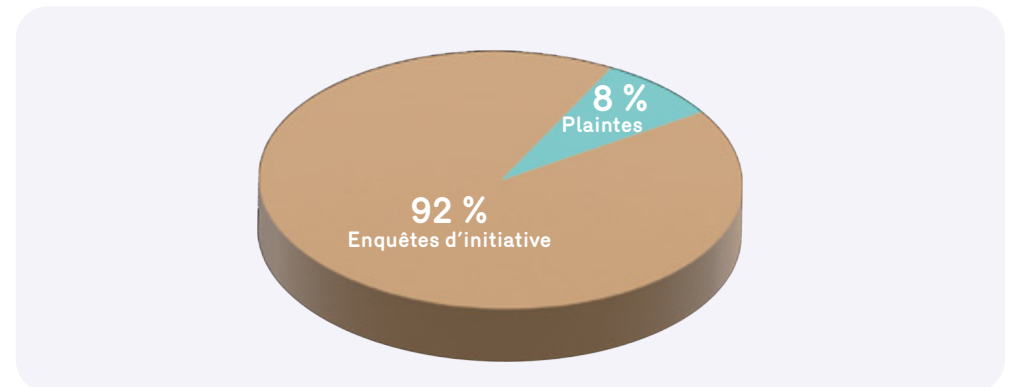


- Augmentation du nombre d'enquêtes réalisées de 47% par rapport à 2020. Cela s'explique par le recrutement de 2 nouveaux collaborateurs, l'amélioration des procédures, l'optimisation des applications et une coopération étendue avec d'autres services.

→ Répartition, par commune, du nombre d'enquêtes réalisées et des résultats de ces enquêtes en 2021.

Commune	N ^{bre} d'enquêtes réalisées	Présomption d'infraction	Sans suite	Standby
Anderlecht	258	67	89	95
Auderghem	196	36	99	61
Berchem-Sainte-Agathe	30	10	12	6
Ville de Bruxelles	773	219	284	243
Etterbeek	123	49	24	48
Evere	158	46	52	57
Forest	199	59	61	77
Ganshoren	78	27	35	14
Ixelles	294	77	79	133
Jette	85	24	33	22
Koekelberg	86	18	25	40
Molenbeek-Saint-Jean	225	69	71	68
Saint-Gilles	243	69	83	77
Saint-Josse-ten-Noode	160	33	56	65
Schaerbeek	416	124	131	155
Uccle	155	48	43	61
Watermael-Boitsfort	73	14	26	33
Woluwe-Saint-Lambert	44	15	9	20
Woluwe-Saint-Pierre	124	38	44	40
Total	3720	1042	1256	1315

→ Origine des nouveaux dossiers en 2021

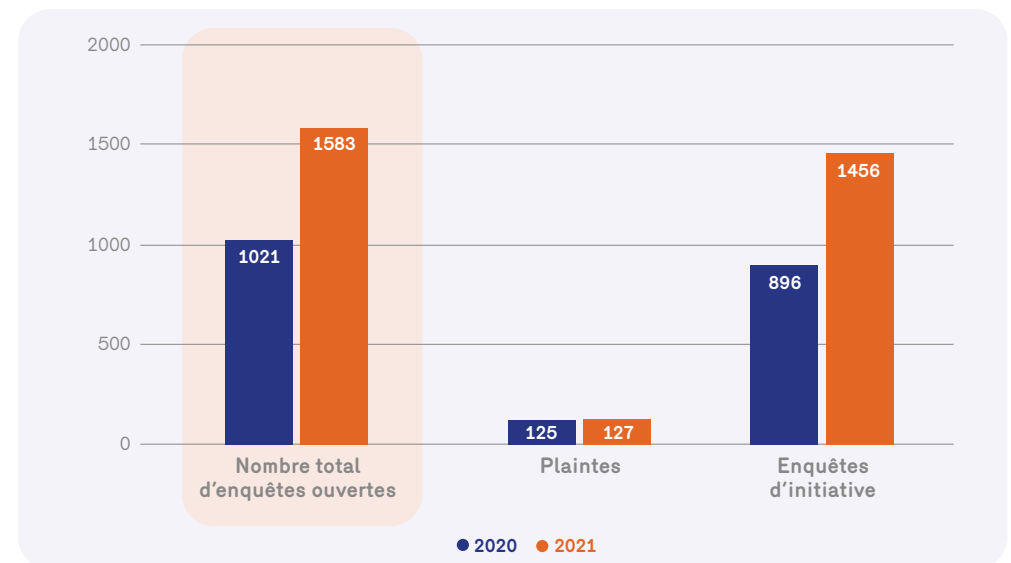


- **Plainte** : Une procédure a été entamée après le signalement d'un logement présumé inoccupé par une commune ou une association agréée. En 2021, seul le Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat a introduit des signalements.
- **Initiative** : Un dossier a été ouvert à l'initiative de la cellule Contrôle. Cela peut être effectué suite à un repérage visuel sur le terrain ou sur base du contrôle des listes des fournisseurs d'eau ou d'électricité.

→ Origine des nouveaux dossiers en 2021, par commune

Commune	N ^{bre} de dossiers créés	Plaintes	Enquêtes d'initiative
Anderlecht	106	3	103
Auderghem	111	0	111
Berchem-Sainte-Agathe	18	0	18
Ville de Bruxelles	311	37	274
Etterbeek	61	0	61
Evere	83	1	82
Forest	54	5	49
Ganshoren	49	18	31
Ixelles	108	19	89
Jette	45	0	45
Koekelberg	23	3	20
Molenbeek-Saint-Jean	104	14	90
Saint-Gilles	125	12	113
Saint-Josse-ten-Noode	77	0	77
Schaerbeek	161	12	149
Uccle	67	0	67
Watermael-Boitsfort	35	0	35
Woluwe-Saint-Lambert	14	0	14
Woluwe-Saint-Pierre	31	3	28
Total	1583	127	1456

→ Evolution des nouveaux dossiers, selon leur origine, entre 2020 et 2021



- Augmentation du nombre d'enquêtes ouvertes pour présomption d'inoccupation de 55% par rapport à 2020. Cela s'explique par le recrutement de 2 nouveaux collaborateurs, l'amélioration des procédures, l'optimisation des applications et une coopération étendue avec d'autres services.
- Par ailleurs, durant le confinement de 2020, les agents n'ont pu se rendre sur le terrain pour réaliser des enquêtes.

3.1.2 Procédure administrative

A. Avertissement

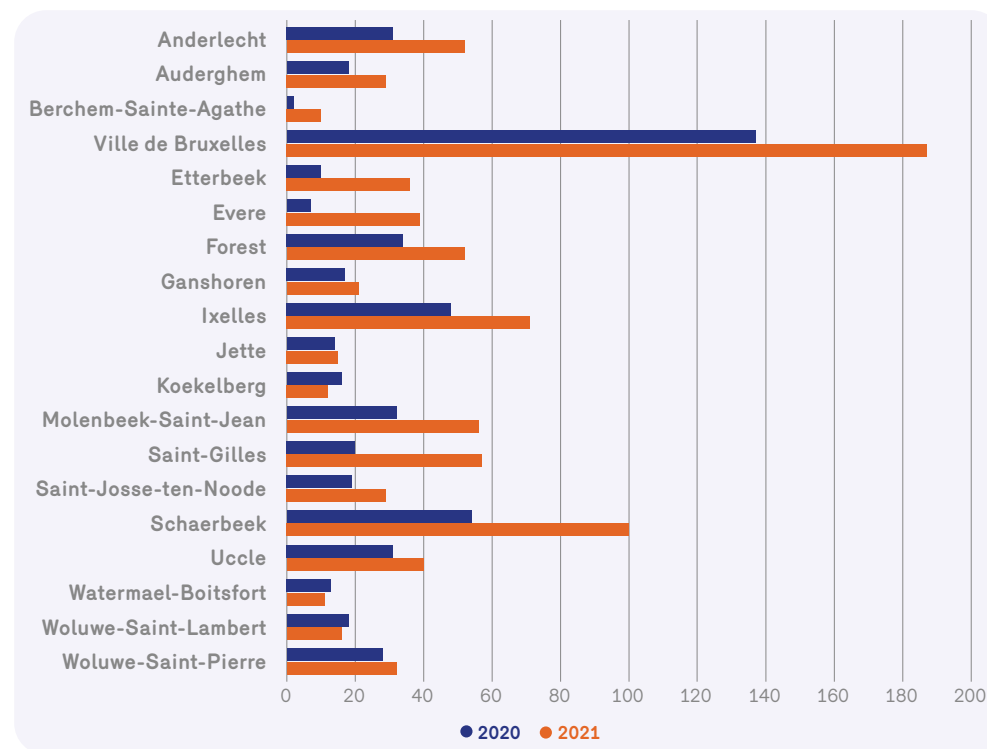
Lorsque la présomption d'inoccupation d'un logement a été confirmée, un avertissement est adressé au propriétaire pour justifier l'inoccupation du bien ou renverser la présomption d'inoccupation. Ce dernier dispose d'un délai de 3 mois pour faire valoir ses moyens de défense. Durant cette période, les agents vérifient les justifications apportées par le propriétaire, peuvent réaliser une visite du bien ou encore une audition du propriétaire. À l'issue du délai, une décision est prise quant au maintien ou non de la sanction encourue.

→ Évolution du nombre d'avertissements entre 2020 et 2021



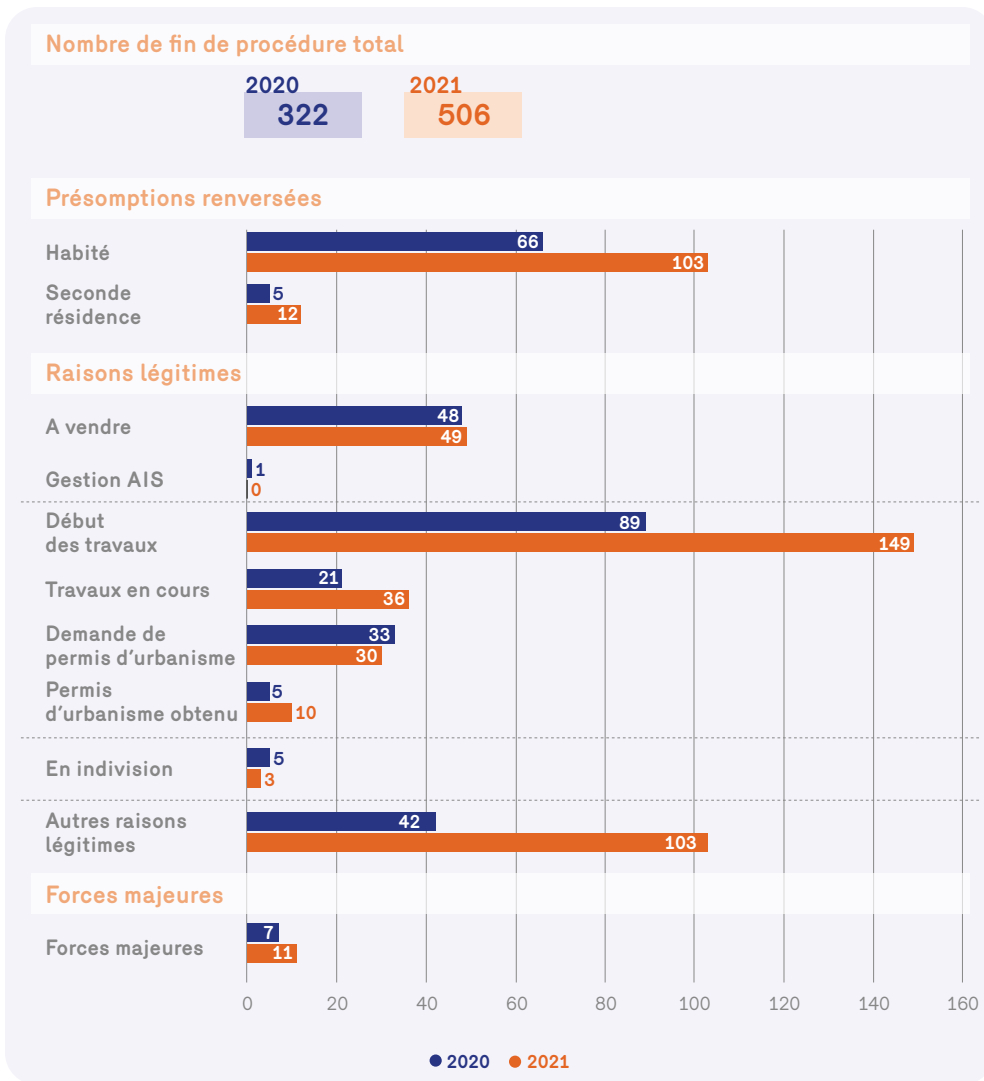
- Le nombre d'avertissements envoyés aux propriétaires de biens présumés inoccupés a augmenté de 57 % par rapport à 2020.

→ Évolution du nombre d'avertissements, par commune, entre 2020 et 2021

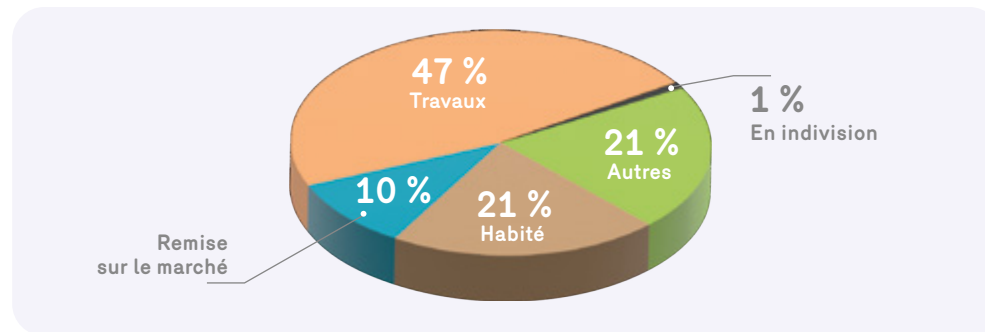


- La plupart des biens présumés inoccupés se trouvaient dans les communes de Bruxelles-Ville, Schaerbeek et Ixelles.
- La répartition géographique des logements visés ne signifie pas que ce sont dans ces communes qu'il y a le plus de logements inoccupés. Plusieurs facteurs influent sur la localisation : collaboration avec les communes, origine des plaintes, zones de passage, etc.

→ Évolution du nombre de fin de procédure entre 2020 et 2021



→ Répartition des motifs de fin de procédure en 2021



B. Amendes infligées

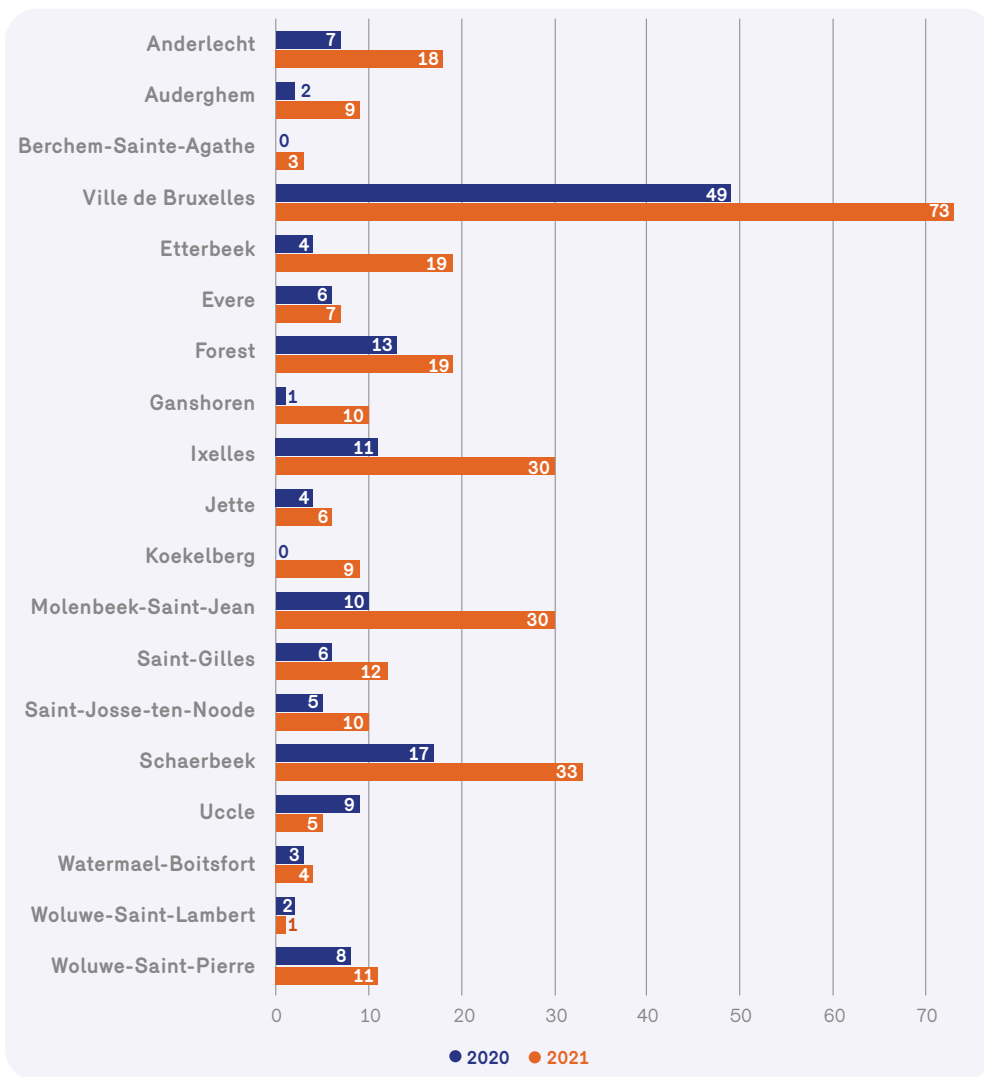
En cas de confirmation de l'inoccupation et d'absence de justification valable, une sanction est infligée par le biais d'une amende administrative.

→ Évolution du nombre total d'amendes infligées entre 2020 et 2021

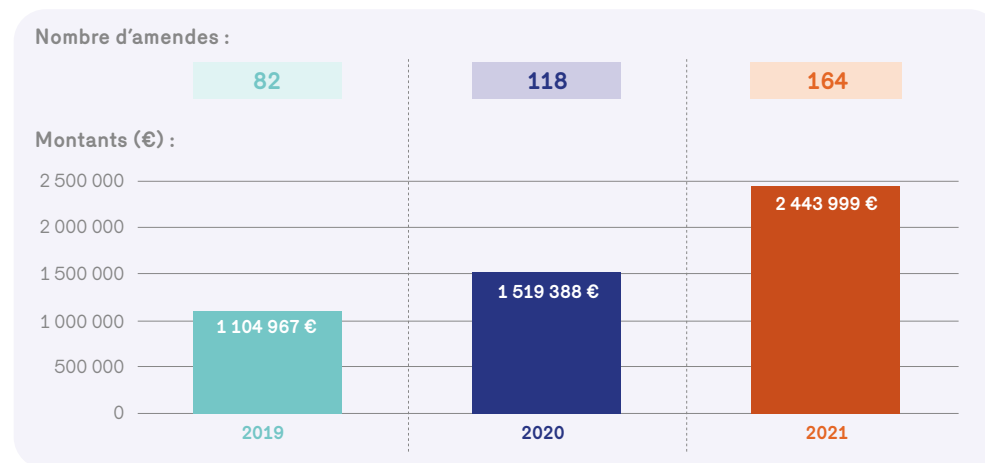


- Le nombre d'amendes infligées a augmenté de 97% par rapport à 2020. Il s'agit d'une conséquence directe du nombre de contrôles effectués.
- Il s'agit ici du nombre d'amendes infligées par le service. Ce chiffre ne tient pas compte des éventuels recours introduits auprès du fonctionnaire délégué qui ont pu confirmer ou annuler la décision prise.

→ Évolution du nombre d'amendes infligées, par commune, entre 2020 et 2021



→ Montant total des amendes infligées en termes de droits constatés



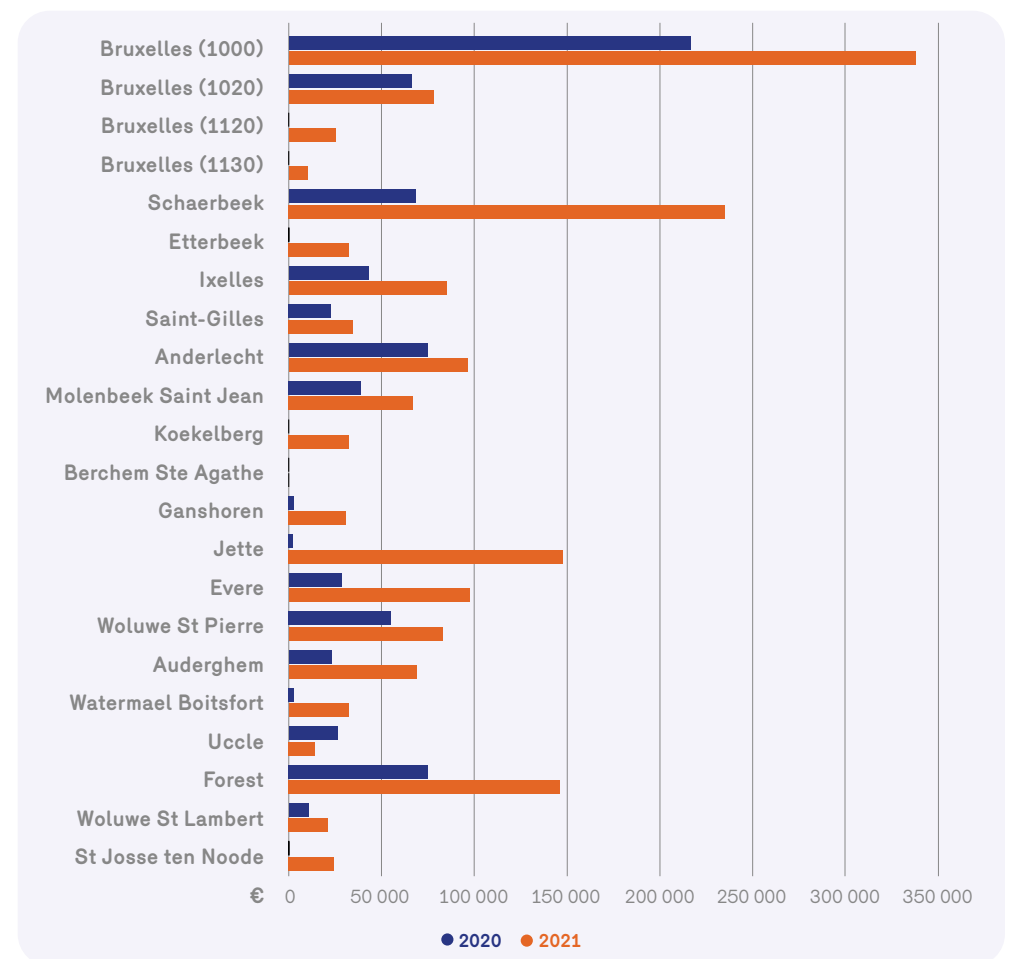
- Une augmentation constante et considérable des amendes infligées se dessine :
 - ▶ 2019 – 2020 : + 37,5%
 - ▶ 2019 – 2021 : + 60,8%

C. Amendes perçues

➔ Montant des amendes perçues, en fonction de la localisation du bien, en 2020 et 2021

Commune	2020	2021
Anderlecht	74 777,39 €	96 371,95 €
Auderghem	23 100,00 €	68 960,00 €
Berchem-Sainte-Agathe	0	0
Ville de Bruxelles	283 040,16 €	451 199,30 €
Etterbeek	84,62 €	32 530,64 €
Evere	28 472,81 €	97 500,00 €
Forest	75 095,00 €	146 256,07 €
Ganshoren	2 890,00 €	30 964,45 €
Ixelles	42 887,14 €	85 056,00 €
Jette	2 300 €	147 750 €
Koekelberg	0	32 410 €
Molenbeek-Saint-Jean	38 937,78 €	66 993,47 €
Saint-Gilles	22 800 €	34 629,20 €
Saint-Josse-ten-Noode	125 €	24 298 €
Schaerbeek	68 358,10 €	235 177,05 €
Uccle	26 200 €	14 250 €
Watermael-Boitsfort	2 914,97 €	32 182 €
Woluwe-Saint-Lambert	10 650 €	21 220 €
Woluwe-Saint-Pierre	55 250 €	82 920 €
Total	757 882,97 €	1 700 668,13 €

➔ Evolution du montant des amendes perçues, en fonction de la localisation du bien, entre 2020 et 2021

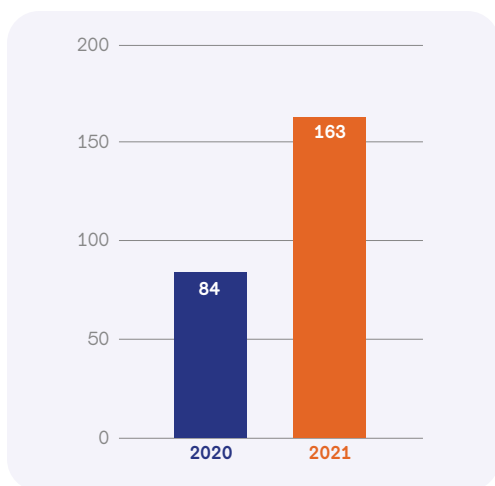


- L'augmentation du montant des amendes perçues est due au nombre plus élevé d'amendes envoyées mais également du rattrapage, chez Bruxelles Fiscalité, d'un retard dans le traitement d'un grand nombre de dossiers.

3.1.3 Recours administratifs

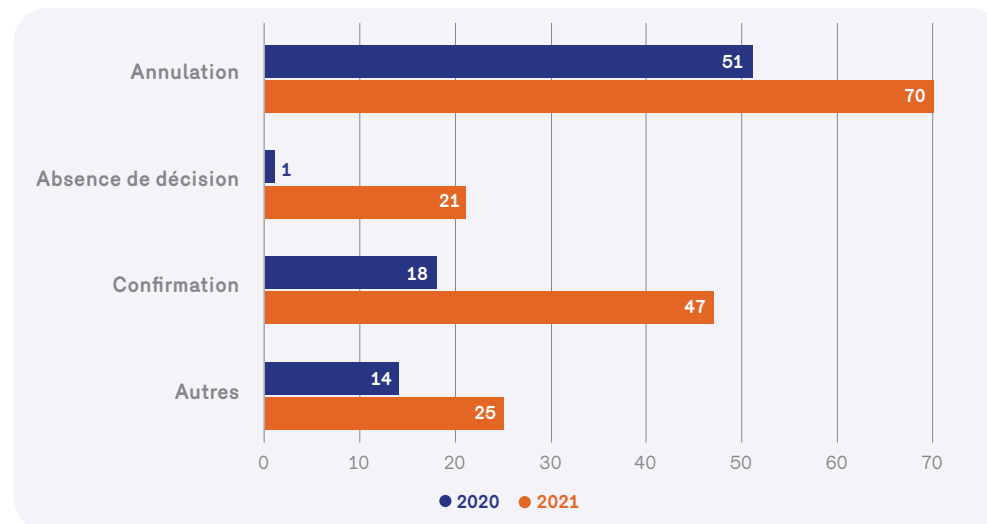
A la suite de l'infliction d'une amende, le propriétaire dispose du droit d'introduire un recours administratif auprès du Fonctionnaire délégué pour contester la décision prise par le service.

➔ Nombre de recours introduits auprès du Fonctionnaire délégué en 2020 et 2021



- Augmentation du nombre de recours de 94% par rapport à 2020.

➔ Evolution des décisions du Fonctionnaire délégué entre 2020 et 2021



- Annulation (43%) : l'amende a été annulée après que le propriétaire a pu démontrer que l'inoccupation était légitime.
- Absence de décision (13 %) : aucune décision n'a été prise par la Fonctionnaire Délégué dans le délai légal ou pour d'autres raisons procédurales.
- Confirmation (29 %) : après enquête et audition éventuelle du propriétaire, la présomption d'inoccupation n'a pas pu être renversée et l'amende a été confirmée.
- Autres (15%) : souvent irrecevables en raison du caractère tardif ou d'erreurs de forme.

3.2 Fonctionnement

La Cellule Logements Inoccupés note une forte augmentation du nombre d'enquêtes réalisées, de nouveaux dossiers, d'avertissements envoyés et d'amendes infligées. Ceci s'explique par le recrutement de 2 nouveaux collaborateurs, par l'amélioration des procédures ayant pour conséquence un fonctionnement plus efficient et qualitatif mais également par un retour « à la normale » après une année marquée par le confinement.



3.2.1 Création d'une application de géolocalisation des logements présumés inoccupés

Une application a été créée pour améliorer le repérage des logements présumés inoccupés en plaçant des repères géolocalisés sur les adresses pouvant faire l'objet d'une enquête. Cela améliore l'efficacité des enquêtes en permettant notamment aux agents de planifier leurs enquêtes de terrain par zone.

Dans cette nouvelle application, des listes d'adresses sont importées, à partir desquelles les logements potentiellement en infraction peuvent être filtrés.

Ces listes sont fournies par les entreprises de services publics (faible consommation d'électricité - gaz - eau), Ordobis, l'étude VUB, les communes, ...

La visualisation de la carte avec les différents filtres peut être utilisée sur le terrain avec le smartphone des agents.

2.2.2 Langage clair - adaptation des templates

En 2019, tous les templates de courrier ont été adaptés selon le principe 'langage clair'. Depuis lors, les courriers continuent à faire l'objet d'un processus d'amélioration continue. Le service Logements inoccupés a également décidé de soumettre les courriers à un lifting complet en termes de présentation. Les travaux préparatoires à cet effet ont été réalisés en 2021, l'intégration des templates dans l'application de gestion des dossiers est prévue au printemps 2022.

2.2.3 Audit interne

De mai 2020 à février 2021, la Direction de l'audit interne du SPRB a analysé et évalué le système de contrôle interne du processus «d'identification et de lutte contre les logements inoccupés dans le but de les remettre sur le marché».

Le résultat de cet audit s'est avéré remarquablement positif. Un contrôle intensif de tous les processus a conduit à une courte liste de points d'amélioration. Le 3 juin 2021, le rapport définitif de cet audit a été approuvé. Sur la base des constats et des recommandations, les actions suivantes ont notamment été entreprises :

- ▶ La procédure pour la perception des amendes a été adaptée par le biais du renforcement du contrôle des procédures ;
- ▶ Un groupe de travail a été constitué entre Bruxelles Logement et Bruxelles Fiscalité pour améliorer la collaboration entre ces services ;
- ▶ Les procédures de traitement des données à caractère personnel ont été adaptées dans le respect de la Réglementation générale sur la Protection des Données.
- ▶ Le calcul de la largeur de la façade d'un logement inoccupé a été clarifié ;
- ▶ Un système de back-up pour la validation des décisions a été instauré.

2.2.4 Réforme du droit de gestion publique

Le DGP est un instrument du Code bruxellois du Logement pour lutter contre l'inoccupation des logements. Cet instrument étant rarement utilisé, l'accord du Gouvernement prévoyait une simplification de cette procédure. Des modifications ont également été prévues en matière de sanctions administratives. Pour ce faire, les juristes et responsables de cellules ont accompli beaucoup de travaux préparatoires en 2021 et coopéré intensivement avec le cabinet. L'avant-projet d'ordonnance modifiant le Code bruxellois du Logement en matière de droit de gestion publique et de logements inoccupés a depuis lors été approuvé par le Gouvernement en deuxième lecture le 16/12/2021 et a été adopté par le parlement début 2022.

2.2.5 Accompagnement de l'étude VUB en vue d'ériger un inventaire des logements inoccupés

A la demande de Bruxelles Logement, la VUB a entamé une étude sur la faisabilité et l'opérationnalisation d'un inventaire des logements inoccupés en RBC. Dans le cadre de cette étude, différentes sources de données ont été croisées dans le but d'associer à chaque adresse un score de présomption d'inoccupation.

La Cellule Logements Inoccupés faisait partie du groupe de pilotage de la VUB et a livré les données en rapport avec l'inoccupation actuelle en RBC. Les premiers résultats de l'étude sur la réalisation d'un inventaire ont été reçus en novembre 2021. Sur la base de cet inventaire, 3.500 adresses ont été identifiées comme prioritaires pour l'exécution des inspections. De plus, entre 3.000 et 5.000 inspections d'adresses provenant d'un échantillon aléatoire devraient être effectuées en 2022 pour valider le modèle statistique et ainsi renforcer le score attribué à chaque adresse.

2.2.6 Création de la Cellule Réhabilitation

Dans le cadre de la réforme du droit de gestion publique, la cellule 'Réhabilitation' a été créée. Cette équipe assure un soutien juridique, financier, administratif ou technique aux opérateurs immobiliers qui entreprennent des actions visant à remettre des biens vacants sur le marché de la location, telles que l'action en cessation, la prise en gestion publique ou l'expropriation. Des actions pourront également être lancées d'initiative. À cette fin, de nouvelles descriptions de fonction ont été élaborées, de nouveaux employés ont été recrutés, des formations ont été organisées, des objectifs ont été formulés, des procédures ont été rédigées et des documents types ont été créés.



Ont collaboré au présent rapport :

Olivier De Crem
Najib El Kejairi
Cédric Laurensis
Fabien Champigny
Elodie Solot
Gabriela Fabry
Nathalie Blommaers
Céline Arias E Ichazo
Murielle Danseray
Stefaan De Rouck

Mise en page et illustration :

Cellule Communication, Bruxelles Logement

© Bruxelles Logement

Tous droits réservés

De nombreuses autres informations sur
Bruxelles Logement à l'adresse :

www.logement.brussels

Direction Allocations loyer et Logements inoccupés
Rapport d'activités 2021
Bruxelles, 2022



BRUXELLES LOGEMENT

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Place Saint-Lazare 2 • 1035 Bruxelles
T +32 (0)800 40 400

logement@sprb.brussels
www.logement.brussels