

DIRECTION DE L'INSPECTION RÉGIONALE DU LOGEMENT

Rapport d'activités 2021



BRUXELLES LOGEMENT

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION.....	5
2. MISSIONS DE LA DIRL.....	7
2.1 CONTRÔLE DU RESPECT DES CRITÈRES DE SÉCURITÉ, DE SALUBRITÉ ET D'ÉQUIPEMENT DES LOGEMENTS	9
2.1.A Nombre de dossiers par procédure	9
2.1.B Enquêtes	14
2.1.C Décisions	15
2.1.D Amendes administratives	17
2.1.E Recours.....	19
2.1.F Nature des défauts constatés	21
2.1.G Dossiers sociaux	21
2.2 DÉPENSES DU FONDS RÉGIONAL DE SOLIDARITÉ ET RECETTES FINANCIÈRES.....	23
2.3 LOGEMENTS DE TRANSIT.....	24
2.4 LABEL LOGEMENT ÉTUDIANT DE QUALITÉ	25
2.5 LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION DANS L'ACCÈS AU LOGEMENT	26
2.5.A Introduction	26
2.5.B Campagne de communication	26
2.5.C Dossiers traités	27
2.5.D Autres projets	31
3. FORMATIONS, RENCONTRES ET PRÉSENTATIONS	33
4. ORGANIGRAMME.....	37
5. CONCLUSION	41





1. INTRODUCTION

L'année 2021 fut encore affectée par la pandémie de la Covid-19, mais marqua une réelle reprise des activités et un retour à une nouvelle normalité pour notre direction. Digitalisation et dématérialisation sont devenues la norme. Les contacts avec le public passent désormais par le téléphone, les courriels et d'autres supports digitaux, le guichet n'ayant pu rouvrir en 2021.

Ce retour à la normale est aussi favorisé par l'arrivée de nouveaux collègues engagés dans le cadre du Plan d'Urgence Logement prévoyant le recrutement de 14 nouveaux agents. Ce ne sont pas moins de 8 nouveaux agents qui ont été intégrés dans la direction au cours de l'année, la faisant passer de 34 à 42 agents. Une telle croissance n'avait jamais été connue par notre direction auparavant. Une nouvelle cellule anti-discrimination a ainsi pu être constituée, ainsi qu'une troisième cellule d'enquête.

Un autre changement majeur de cette année 2021 est le déménagement de la DIRL du bâtiment CCN situé à la Gare du Nord vers l'Iris Tower située Place Saint-Lazare à Saint-Josse-ten-Noode. Dans cette tour neuve sont désormais regroupées les différentes administrations du Service public régional de Bruxelles. Parmi celles-ci, Bruxelles Logement – au sein de laquelle se trouve la DIRL – occupe les 20e et 21e étages, dans un environnement de travail dynamique construit sur le principe de l'activity based working (choix d'un poste de travail adapté à son activité).







2. MISSIONS DE LA DIRL



Le rôle et la mission de base de l'Inspection régionale du Logement restent déterminés au Titre III, chapitre 1er 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 Gouvernement ¹.

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

« Le service d'inspection régionale du Service public régional de Bruxelles 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 labellisation 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.



2.1 CONTRÔLE DU RESPECT DES CRITÈRES DE SÉCURITÉ, DE SALUBRITÉ ET D'ÉQUIPEMENT DES LOGEMENTS



2.1.A 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 demandée 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	2020	2021	Variation en %
Plaintes	493	598	↗ + 21 %
Attestations de contrôle	236	262	↗ + 11 %
Initiatives	34	97	↗ + 185 %
Avertissements de non-conformité	44	341	↗ + 675 %
Total	807	1298	

Comme indiqué précédemment, le guichet n'a pu rouvrir en 2021. Mais tant les appels téléphoniques que les courriels ont largement remplacé ce contact direct. Les volumes ont encore fortement progressé entre 2020 et 2021. Notre direction bénéficie heureusement de renforts humains pour faire face à la forte progression de ces nouveaux modes de communication.

Depuis la mise en ligne du nouveau site logement.brussels au mois d'octobre, les citoyens peuvent également introduire leur plainte en ligne, qu'il s'agisse d'une plainte pour non-conformité d'un logement mis en location par rapport aux exigences élémentaires de sécurité, de salubrité ou d'équipement ou d'une plainte pour discrimination au logement.

Depuis le 1er octobre, l'accueil téléphonique a également évolué. L'ancien numéro général de la DIRL a disparu au profit du numéro d'information unique et gratuit de Bruxelles Logement : le 0800/40.400.

Notre rôle d'information et de service de première ligne se poursuit donc sous de nouvelles formes.

Contact avec le public	2020	2021
Permanences : personnes servies	585	0
Appels téléphoniques	1562	2727
Courriels	1508	2566
Total	3655	5293

Outre ces procédures, la DIRL a reçu 95 demandes de label «logement étudiant de qualité».

En 2021, la DIRL est également intervenue pour rendre un rapport technique dans le cadre d'un dossier 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 2021, 3 collaborations de ce genre ont eu lieu. Elle fournit aussi des informations concernant ses dossiers à la demande du Parquet. 75 demandes ont été introduites par le Parquet en 2021.

Enfin, 103 dossiers ont été ouverts dans le cadre de notre nouvelle compétence en matière de lutte contre la discrimination dans l'accès au logement.

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»)

a) Les plaintes en matière salubrité

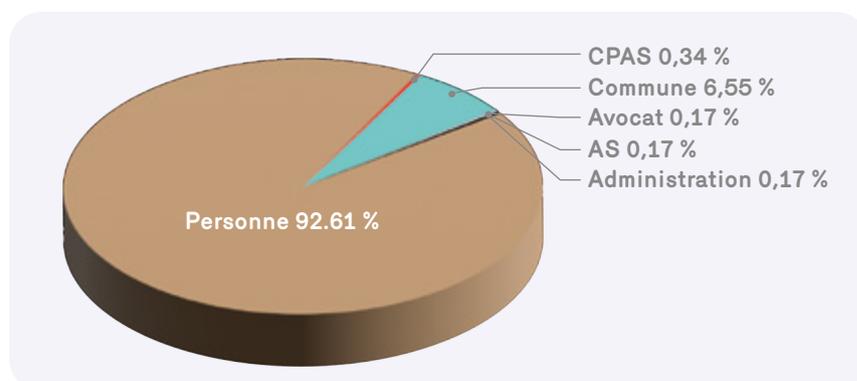
→ Plaintes annuelles



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. Ce nombre est revenu à la normale et atteint même des niveaux proches de ceux de 2010, année record en la matière.

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 2021, le nombre de plaintes communales est remonté, mais reste bas (un peu plus de 6% des plaintes). Il est probable que la crise sanitaire continue de freiner leur volonté de se lancer dans des procédures pouvant amener des locataires à changer de logement dans des circonstances particulièrement difficiles. Il en va probablement de même pour les CPAS et les asbl agréées.

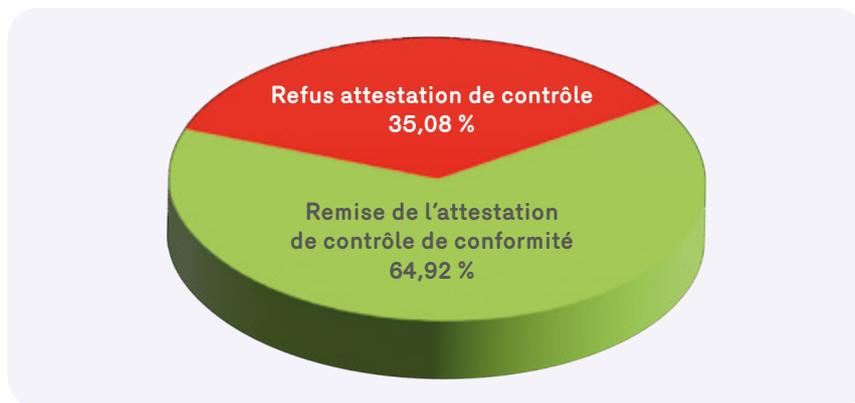
→ Répartition des plaignants en 2021



b) Les attestations de contrôle de conformité

Le volume des demandes d'attestations de contrôle de conformité est légèrement remonté, restant dans des volumes habituels.

→ Répartition des décisions en 2021



La répartition des décisions s'est un peu améliorée par rapport à 2020 : presque 65% (+4%) des attestations ont été délivrées et 35% refusées, souvent en raison d'une demande prématurée. La DIRL a levé 161 interdictions de mise en location, soit un retour à la normale.

c) Les visites d'initiative

La DIRL souhaitait augmenter sensiblement le nombre d'initiatives. Avec 97 dossiers, l'objectif est enfin atteint. Notre direction s'était dotée en octobre 2020 d'une cellule recherches composée de deux inspecteurs et un soutien administratif. Celle-ci peut enfin pleinement agir. Elle se fonde sur 3 axes de départ pour la création de dossiers :

► Suivi des interdictions de mise en location prises par la DIRL :

- ↳ Lister les logements toujours interdits à la location sur la RBC (+- 2.200 logements);
- ↳ Recherche au registre national et au cadastre des éventuels changements intervenus depuis la décision d'interdiction à la location;
- ↳ Envoi d'un courrier au (nouveau) bailleur/propriétaire l'invitant à faire connaître à la DIRL la situation actuelle du logement concerné et rappelant la nécessité d'obtenir une attestation de contrôle de conformité avant toute remise en location;
- ↳ En l'absence de retour dans les 20 jours, visite d'initiative du logement.

► **Collecte d'informations en interne (enquêteurs, auditions, membres de la cellule recherches) :**

- ↳ Toute information, rapportée par les inspecteurs lors des visites, par les visites des membres de la cellule recherches, par l'équipe chargée d'auditionner les bailleurs, se doit être exploitée, consolidée et complétée pour que puisse être ouverts des dossiers d'initiative avec les meilleures chances de succès.

► **Relations internes et externes avec les acteurs du logement en RBC :**

- ↳ Rencontre DIRL avec communes :
Chaque mois depuis 2018, la DIRL rencontre les communes dans le but d'échanger les bonnes pratiques dans la lutte contre l'insalubrité.
- ↳ Plateforme logement "ILHO" à Schaerbeek et Comité technique à Bruxelles-Ville :
Rencontres mensuelles nées dans le cadre des contrats de quartier. Depuis la fin de l'année 2021, la DIRL est également en contact avec la commune d'Anderlecht dans le cadre de la mise sur pied de la plateforme Dignity.

La cellule recherches reste bien entendu ouverte à toute nouvelle collaboration.

d) Les avertissements de non-conformité⁸

Dans le cadre de l'octroi d'une allocation de relogement 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 341 dossiers, cette procédure connaît un véritable effet de rattrapage qui ne devrait pas se poursuivre sur la durée vu la réforme en cours du système des allocations de relogement.

⁸ 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.



2.1.B Enquêtes

Dans le cadre des différents dossiers, les inspecteurs ont effectué 1226 enquêtes en 2021, soit un spectaculaire retour à la normale après le plongeon de 2020 causé par les mesures de confinement. Ce nombre devrait encore croître l'an prochain avec l'arrivée de nouveaux inspecteurs.

→ 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.

Les mesures spéciales mises en place fin juin 2020 ont été maintenues : 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.



2.1.C 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

363 mises en demeure ont été notifiées en 2021, ce qui marque là aussi un retour à la normale.

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



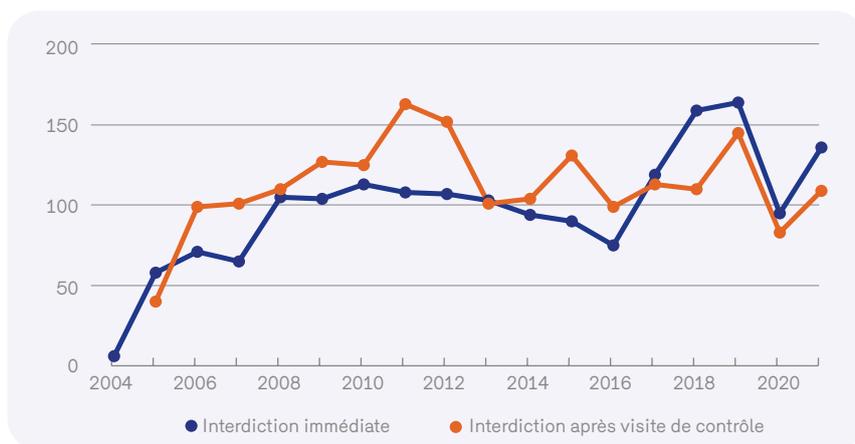
b) L'interdiction de mise en location

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 2021, la DIRM a prononcé 135 interdictions immédiates, et 109 après mise en demeure. C'est encore un retour à la normale. 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

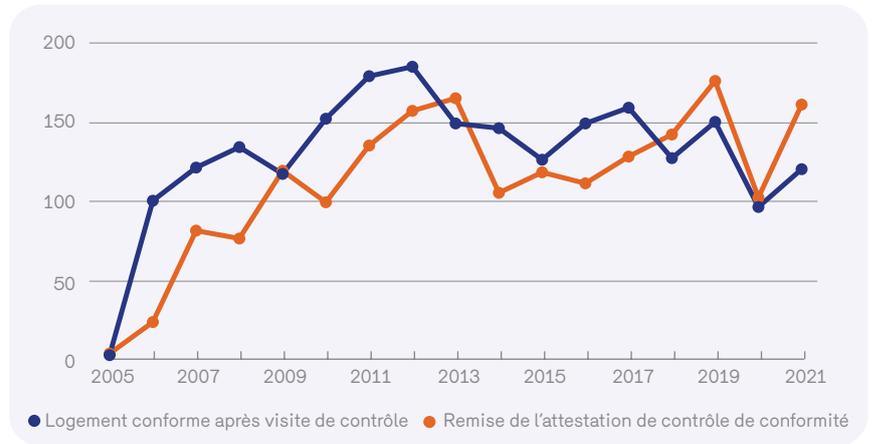
127 logements ont été déclarés conformes après avoir fait l'objet d'une mise en demeure. Là encore nous constatons un retour à des valeurs habituelles.

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 oeuvre 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 à nouveau cette année celui des interdictions. Pour l'anecdote, notons que 9 logements ont été déclarés conformes dès la première visite (3 seulement en 2020).

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») Direction de l'Inspection régionale du Logement Rapport d'activités 2021 11

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



2.1.D 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'État⁸.

⁸ 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

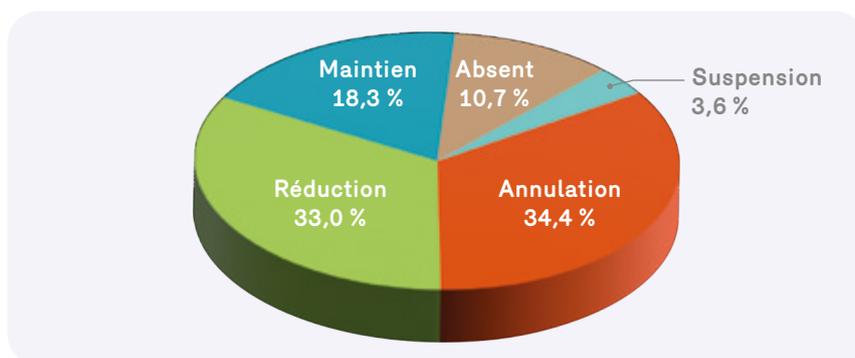
Après audition du bailleur, l'amende peut être maintenue, suspendue pour moitié (seulement en cas de mise en demeure), réduite ou annulée. La suspension est une nouvelle décision prévue depuis la modification intervenue en 2013 pour encourager la remise en état des biens, tout en préservant les moyens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

En 2021 262 estimations d'amende ont été adressées aux bailleurs pour 172 en 2020. Ces chiffres reflètent le retour à la normale et même le renforcement des cellules d'enquête.

En 2021, 258 auditions ont été menées, basées sur un montant total d'estimation d'amende de €1.744.750, 00 soit une estimation d'amende moyenne par audition de € 6762, 60. La valeur médiane de ces estimations est de € 5625, 00. Le nombre d'auditions a progressé de manière spectaculaire puisqu'il n'était que de 149 auditions en 2020 et 171 auditions en 2019. Ce résultat est le fruit d'un renforcement de l'équipe en charge de ces auditions et de son travail volontariste pour tenir un rythme élevé imposé par les cellules d'enquêtes.

147 décisions d'amende ont été prises, pour un montant total de € 865.887,00 ce qui donne une moyenne de € 5890,39 par audition pour une médiane de € 4350,00.

→ Répartition des décisions



Le plus gros changement entre 2020 et 2021 réside dans la croissance du pourcentage de réduction d'amendes et la diminution du pourcentage d'amendes maintenues sans modification du montant d'estimation. Si cette tendance se confirme, il sera intéressant de l'analyser. Tirer des conclusions au stade actuel serait prématuré. Le pourcentage de bailleurs absents à l'audition croît un peu mais reste relativement faible. Les suspensions d'amendes pour moitié croissent légèrement.

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 presque 70% des décisions prises après leur analyse par l'inspection du logement.

Cela démontre, si cela était encore nécessaire, que notre direction s'efforce d'avoir une démarche constructive avec les bailleurs, visant à les encourager à rénover en profondeur leurs biens.

Le volume global des remises en conformité (logements conformes après mise en demeure et attestations de contrôle délivrées) dépasse à nouveau cette année celui des interdictions. Pour l'anecdote, notons que 9 logements ont été déclarés conformes dès la première visite (3 seulement en 2020).

2.1.E Recours



Les décisions d'interdiction de mise en location, de logement conforme ou réputé conforme, 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 et les décisions déclarant le logement conforme ou réputé conforme (ces dernières sont évidemment contestées uniquement par les locataires). Les autres décisions peuvent être contestées par le bailleur.

Dans le cadre des recours contre les interdictions, les logements conformes ou réputés conformes et les refus d'attestation de contrôle de conformité, le Fonctionnaire délégué peut ordonner une nouvelle enquête. En 2021, le Fonctionnaire délégué a annulé moins de décisions d'amendes qu'en 2020. Pour autant la proportion d'amendes révisées reste stable par rapport au nombre de recours (40% environ). 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 remontent par rapport à 2020, indiquant un retour à la normale.

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

Certains recours ont été introduits hors délai et ont en conséquence été déclarés irrecevables.

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 Fonctionnaire délégué :

Recours sur amende	2020	2021
Annulation d'amende	11	3
Partiellement fondé	23	25
Confirmation d'amende	32	31
Irrecevable	14	8
Absence de décision	0	0
Sans objet	3	2
Total	83	69

Recours sur interdiction	2020	2021
Levée d'interdiction	3	5
Confirmation d'interdiction	29	41
Irrecevable	1	2
Pas un recours	1	0
Sans objet	0	0
Total	34	48

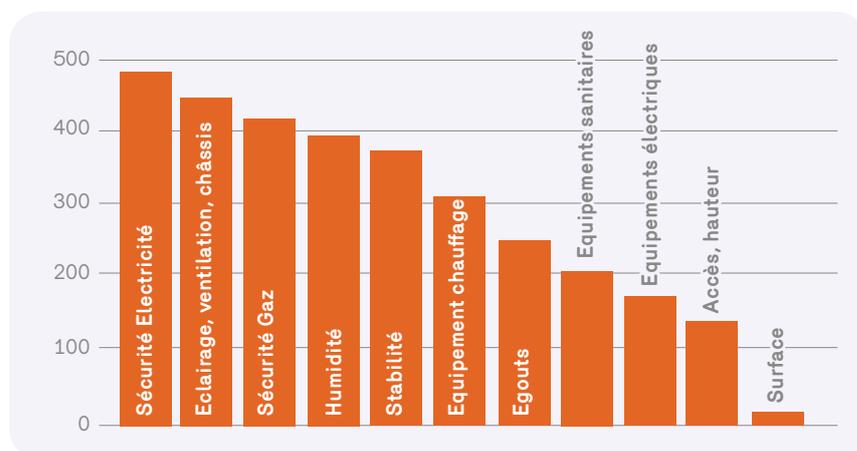
Recours du locataire	2020	2021
Confirmation de conformité	1	2
Confirmation d'interdiction	0	1
Pas un recours	1	0
Irrecevable	1	0
Total	3	3

Total général	120	120
----------------------	------------	------------



2.1.F Nature des défauts constatés

→ Défauts constatés



Le top 5 des défauts change un peu. Le premier reste la dangerosité des installations électriques (15%). Viennent ensuite les défauts liés à l'éclairage naturel, l'état des châssis et à la ventilation (14%). Puis vient la dangerosité des installations au gaz (13%). A la quatrième place les problèmes d'humidité (12%) qui relèguent ceux de stabilité (11%) au sens large à la cinquième 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 est le premier défaut.



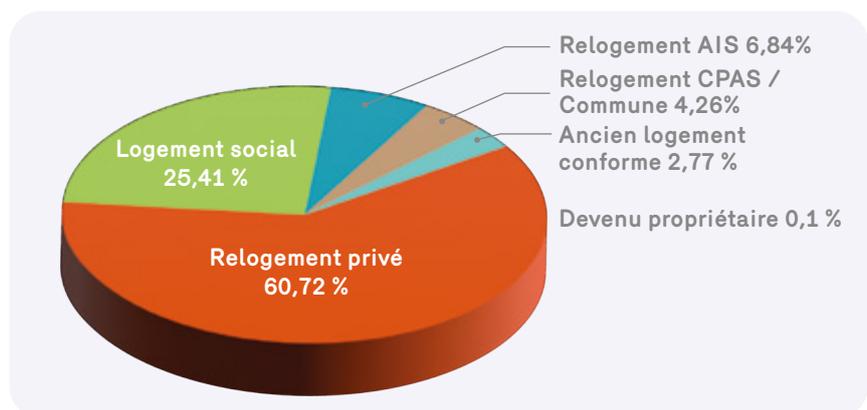
2.1.G Dossiers sociaux

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 a pu enfin être renforcée. Trois nouvelles assistantes sociales sont arrivées en juin et juillet 2021. Les priorisations ont pu cesser. L'aide était apportée en fonction de la gravité des situations et l'accompagnement social individuel était réservé aux personnes dont le logement était frappé d'une interdiction immédiate à la location. Ce n'est plus le cas.

→ **Dossiers sociaux annuels**

Le nombre de dossiers sociaux est remonté à son niveau de 2017 avec un peu plus de 200 dossiers.

→ **Type de relogement 2004-2021**

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 2021, 93 usagers se sont vus octroyer une allocation dans le cadre du Fonds Régional de Solidarité. Ils étaient 96 en 2020.

2.2 DÉPENSES DU FONDS RÉGIONAL DE SOLIDARITÉ ET RECETTES FINANCIÈRES

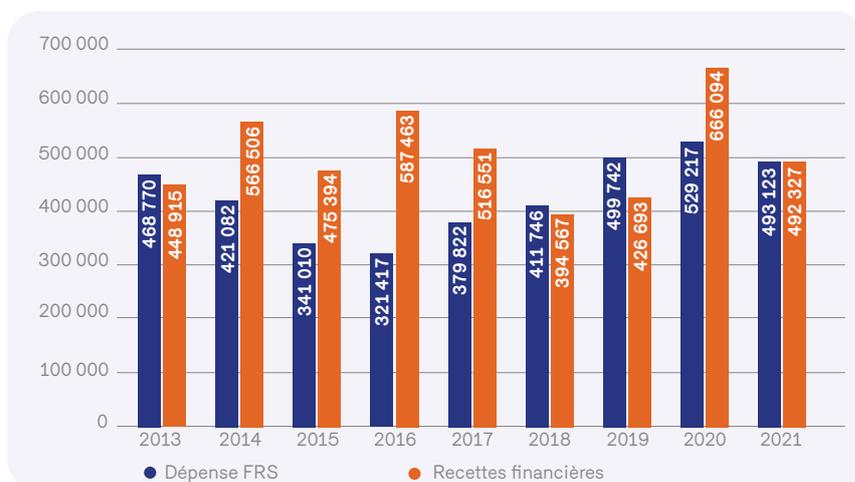


En 2021, € 494.123,37 ont été utilisés pour le paiement des interventions prévues par l'article 11 du Code (€ 529.217, 25 en 2020).

Les sommes perçues suite aux impositions d'amendes et aux paiements de frais administratifs sont passées de € 666.093, 61 en 2020 à € 492.327,19 en 2021. 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. Pour information, le montant des droits constatés (montant des amendes encodées dans SAP) est de € 707.837,00 en 2021. Les récupérations de recettes pour 2021, à la suite de l'envoi de dossier pour recouvrement, sont de € 64.053,26 pour le Service public fédéral des Finances (2020 : € 221.782,38) et de € 61.587,94 pour Bruxelles-Fiscalité (2020 : € 94.684,40). A savoir également que le montant qui nous revient du SPF Finances est susceptible de se réduire d'année en année, les dossiers transmis chez eux datant d'avant mi-2013.

→ Recettes financières et dépenses Fonds Régional de Solidarité



Après le pic de 2020, recettes et dépenses reviennent à un quasi-équilibre.



2.3 LOGEMENTS DE TRANSIT



Immeuble de la rue des Tournesols

La pénurie de logements abordables s'étant accentuée ces dernières années à Bruxelles, la DIRL constate que, malgré tous les dispositifs mis en place, les délais dans lesquels les locataires se relogent dans un logement conforme après une interdiction à la location ne cessent de s'allonger. Pendant le temps nécessaire à la recherche d'un nouveau logement, les ménages sont généralement contraints de rester dans le logement interdit à la location, faute de place dans les structures d'urgence et de transit des communes. La situation est particulièrement problématique pour les familles contraintes de rester dans des logements dont les compteurs de gaz ont été mis sous scellés par précaution ou qui présentent des défauts importants affectant les installations électriques, de gaz et de chauffage ou des infiltrations causant une humidité permanente mettant en péril leur santé ou leur sécurité. Chaque année, environ une dizaine de logements sont privés d'alimentation en gaz pour des raisons de sécurité suite à une intervention de la DIRL.

Afin de répondre à cette problématique, le Plan d'urgence logement adopté par le Gouvernement le 7 janvier 2021 prévoit un budget de 2,5 millions d'euros en 2021 pour la création de logements de transit visant à fournir une solution temporaire aux ménages confrontés aux situations d'insalubrité les plus graves, dans l'attente d'un relogement définitif.

En 2021, le SPRB (via sa régie foncière gérée par Facilities) a donc fait l'acquisition de deux bâtiments en accord avec la DIRL (Rue Camusel sur le territoire de la Ville de Bruxelles et rue des Tournesols à Anderlecht) comprenant respectivement 4 et 5 logements dédiés aux logements de transit. Ceux-ci ont des typologies différentes nous permettant de pouvoir accueillir différents types de famille. Tous les logements de transit seront meublés. Nous avons pu également acquérir des garages qui pourront servir de garde-meubles pour nos usagers.

La durée des contrats d'occupation ne pourra pas dépasser 18 mois maximum (ex : 3 contrats de 6 mois ou 6 contrats de 3 mois, ...). Les contrats seront ainsi adaptés en fonction des situations familiales et de la recherche active d'un nouveau logement, ainsi que du respect du règlement d'ordre intérieur.

Pour les loyers, nous appliquerons, comme c'est le cas dans les logements de transit de la commune de Molenbeek, les montants des loyers de base des AIS.

Des réunions avec la DIRL et les communes de Schaerbeek et de Molenbeek ont eu lieu également courant de l'année 2021, permettant ainsi à notre administration de bénéficier de leur expertise dans la gestion de logements de transit.

Bien que quelques travaux soient encore nécessaires, nous pourrions accueillir les premières familles courant du premier trimestre 2022.

2.4 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 une légère amélioration avec 95 dossiers. Il faut cependant tempérer cette amélioration car ces 95 dossiers n'ont été introduits que par 5 bailleurs différents.

Pour obtenir le label, quatre conditions doivent être respectées :

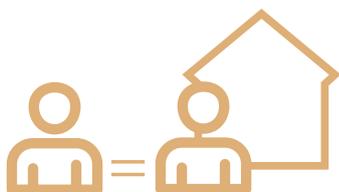
- ▶ Le logement doit satisfaire aux exigences minimales de sécurité, de salubrité et d'équipement définies sur la base de l'article 4 du Code bruxellois du Logement ;
- ▶ Le logement doit être mis en location dans le cadre d'un bail de logement étudiant ;
- ▶ Le logement doit disposer d'un certificat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

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 labellisation. Une adaptation de ce contrat et/ou le fait de le rendre obligatoire pourrait avoir un impact décisif sur l'avenir de cette procédure

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 ».



2.5 LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION DANS L'ACCÈS AU LOGEMENT



2.5.A Introduction

Nouvelle compétence de la DIRL depuis le 1er septembre 2019, la lutte contre les discriminations au logement a connu un premier tournant important en 2021 avec la constitution d'une cellule spécifique constituée de trois agents. Ce renforcement, combiné à la réalisation d'une campagne de communication au printemps, a permis de traiter un nombre significativement plus important de dossiers. Parallèlement, la cellule anti-discrimination, avec le soutien d'autres agents de la Direction, a fourni un travail considérable de mise en place des procédures, de préparation d'une modification de la législation et de suivi d'un ensemble d'aspects de cette problématique.

2.5.B Campagne de communication

Le 7 mai 2021 a été lancée une campagne de communication visant à faire mieux connaître au public (locataires, bailleurs et agents immobiliers) les règles applicables en Région bruxelloise en matière de discrimination au logement. Etant donné le contexte de pandémie, la communication s'est principalement déployée via internet et les réseaux sociaux.

« Chaque bien à louer doit l'être pour tous » et « La discrimination au logement, c'est aussi inégal qu'illégal » sont les deux slogans de cette campagne. Un site internet, alouermais.brussels, reprend des pages de conseils et d'informations à destination des locataires et des propriétaires et permet d'introduire, de façon très simple et rapide, un signalement en ligne via un formulaire. Le site présente également dix situations de discrimination au logement, exemplatives des dossiers traités jusqu'alors par la DIRL.





2.5.C Dossiers traités

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.

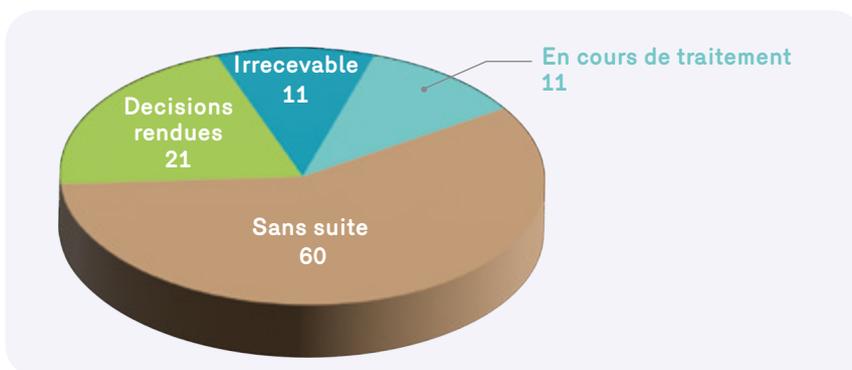
En 2021, 103 dossiers ont été ouverts, dont 11 ont été déclarés irrecevables, généralement parce que le logement en question n'était pas situé sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et/ou parce que les faits de discrimination allégués ne relevaient pas des compétences de la cellule antidiscrimination de la DIRL (par exemple, aucun critère protégé n'a pu être soulevé dans le cadre de la plainte).

Parmi les 92 dossiers déclarés recevables, 60 ont été classés sans suite faute d'indices sérieux de discrimination, par manque d'informations sur les auteurs potentiels des faits allégués de discrimination, ou encore parce que la personne à l'origine de la plainte ou du signalement n'a pas donné suite à notre demande d'informations complémentaires. 20 dossiers ont été traités et clôturés et 12 dossiers sont en cours de traitement.

Le pourcentage de dossiers classés sans suite peut étonner. En y regardant de plus près, on constate que 63 des 80 signalements introduits via le site alouermais.brussels ont dû être déclarés irrecevables ou classés sans suite. Le motif principal de classement réside dans l'absence de réponse de la part du signalant aux demandes d'informations complémentaires envoyées par la DIRM. Malgré deux rappels par e-mail, la plupart de ces demandes sont restées sans réponse. Les signalants n'ont pas davantage répondu aux questions de la DIRM visant à déterminer pourquoi ces signalements restaient lettre morte. Il n'est donc pas possible d'en tirer de conclusions. S'agissait-il de personnes qui souhaitaient faire savoir qu'elles avaient déjà connu par le passé des faits de discrimination ? Ont-elles vécu des situations de discrimination pour lesquelles elles ne disposaient pas d'éléments concrets ? Ou ont-elles voulu se rétracter lorsqu'il s'est agi d'entamer réellement une procédure ?

En ce qui concerne les dossiers qui ont pu être poursuivis, des auditions ont été menées pour 25 dossiers, parmi lesquels 21 ont donné lieu à une décision : 13 décisions infligeant une amende administrative et 8 décisions de ne pas sanctionner le contrevenant. Trois autres décisions sont en cours de rédaction et 2 autres dossiers attendent un retour du Parquet de Bruxelles.

→ Statut des dossiers

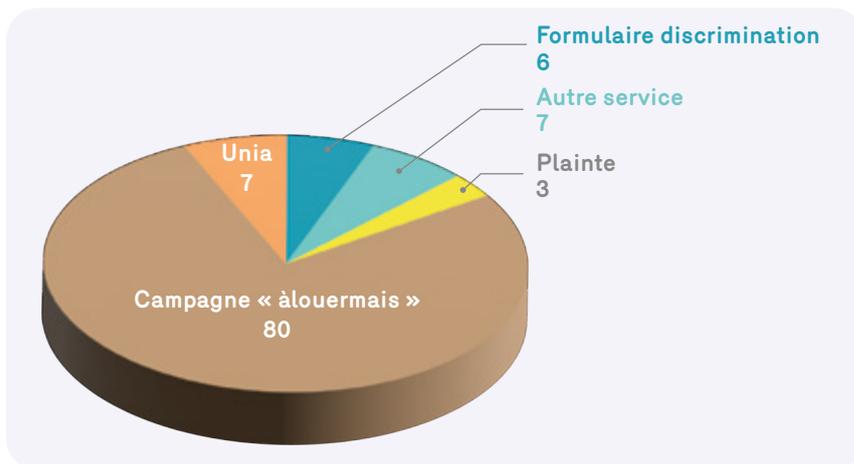


Dans le cadre de ces dossiers, 16 testings ont été réalisés, dont 9 par la DIRM. Il est à noter que le testing n'est réalisé par la DIRM que s'il est nécessaire pour établir l'existence ou non d'un fait susceptible de constituer une discrimination et que s'il est possible à réaliser (et notamment si la personne suspectée d'avoir commis une discrimination propose encore un logement à la location). En outre, pour être légal, le testing doit répondre à trois conditions :

- ▶ Il ne peut pas avoir un caractère provoquant;
- ▶ Il ne peut être utilisé qu'à la suite de plaintes ou de signalements;
- ▶ Il ne peut être utilisé que sur la base d'indices sérieux de pratiques susceptibles d'être qualifiées de discrimination directe ou indirecte pouvant donner lieu à une sanction.

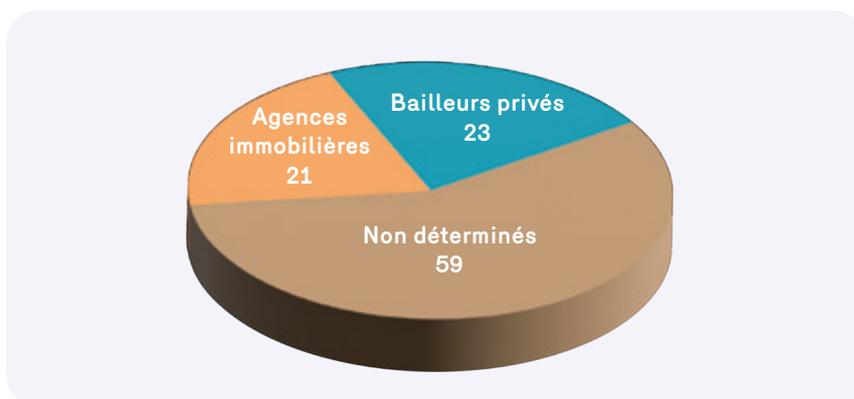
Près de 80 plaintes/signalements reçus proviennent du site internet de la campagne de communication lancée en mai 2021 alouermais.brussels. Les autres plaintes ont été introduites soit via le formulaire en ligne du site internet de Bruxelles Logement, soit via le Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme (UNIA), soit via des signalements en interne.

→ Origine de l'information de discrimination



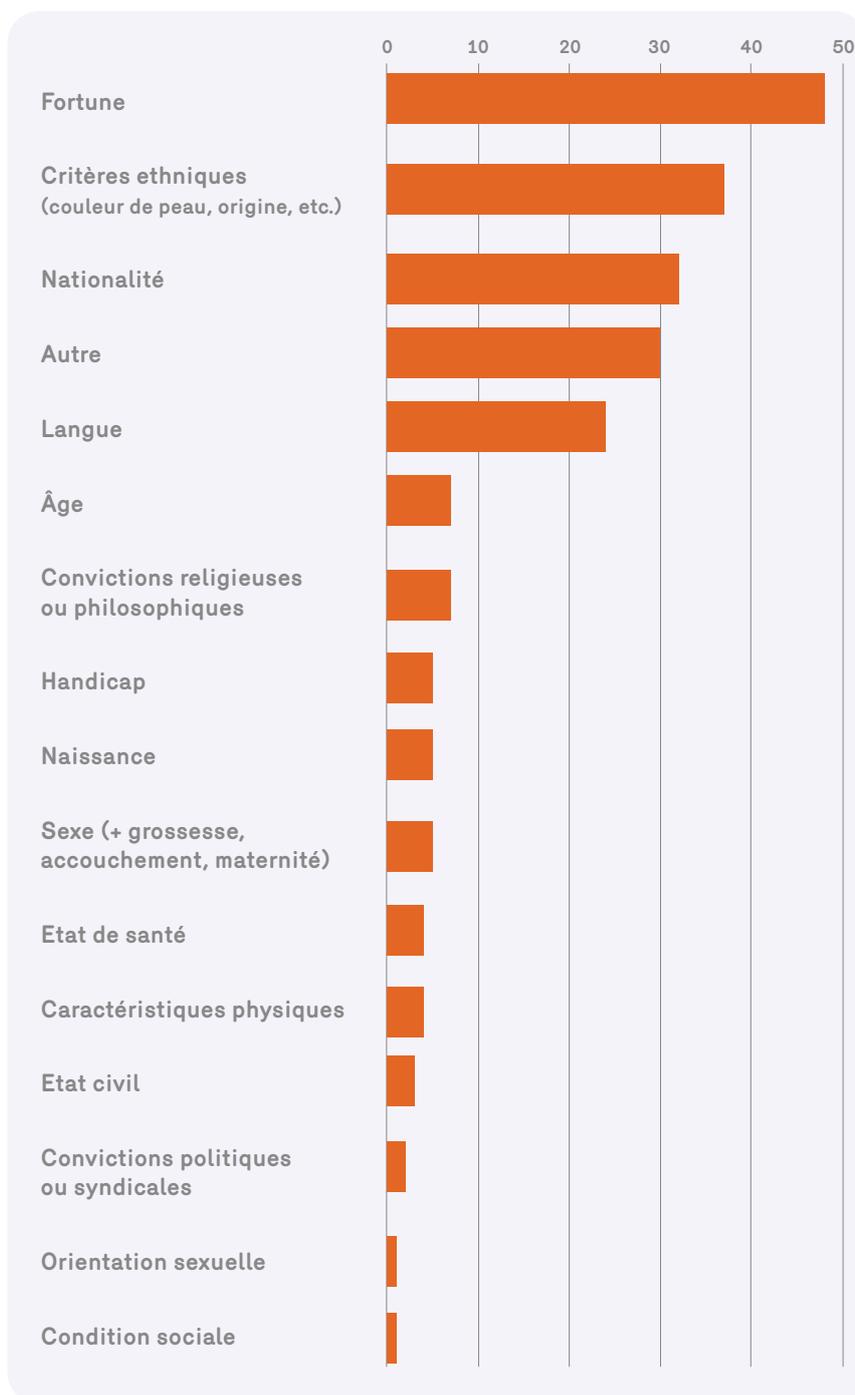
Parmi les plaintes/signalements reçus, 21 concernent des agences immobilières et 23 autres concernent des bailleurs privés. L'absence de réaction des plaignants aux demandes d'informations complémentaires, en particulier suite aux signalements introduits sur alouermais.brussels, explique que, dans la majorité des dossiers, il n'a pas été possible de déterminer si le signalement était dirigé contre un professionnel ou un bailleur privé.

→ Auteurs présumés des faits



Le critère de la fortune est le critère protégé le plus représenté puisqu'il apparaît dans près de la moitié des dossiers, suivi de près du critère de l'origine ethnique ou nationale, la couleur de peau, l'ascendance, la prétendue race que l'on retrouve dans plus d'un tiers des dossiers. Le critère de la nationalité se retrouve, lui aussi, dans près d'un tiers des dossiers. Précisons que ces critères sont, dans certains cas, combinés entre eux.

→ Critères protégés





2.5.D Autres projets

Le travail de la cellule anti-discrimination ne s'est pas arrêtée à la gestion des dossiers de plaintes et de signalements, bien au contraire. Parmi les autres projets menés, on peut citer l'amélioration des procédures et des modèles de documents, le début du processus d'adaptation de la base de données IRL aux nouveaux dossiers de discrimination, la demande d'accès au registre national, plusieurs questions parlementaires, l'organisation de réunions avec des partenaires externes et de formations.

En outre, la cellule anti-discrimination a poursuivi le processus déjà entamé de modification du Code du Logement visant notamment à permettre la réalisation de testings proactifs.



3. FORMATIONS, RENCONTRES ET PRÉSENTATIONS



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

Des formations ont ainsi été données à la demande de la Fédération bruxelloise unie pour le Logement (Fébul) et de la Fédération des Agences immobilières sociales (FedAIS). La DIRL a également présenté son travail dans le cadre du Salon Habitoools à l'invitation de son organisateur, le Rassemblement bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH).

Dans le cadre de la lutte contre les logements non-conformes aux exigences élémentaires de sécurité, de salubrité et d'équipement, la DIRL a entretenu plusieurs partenariats.

En particulier, la DIRL a rencontré neuf communes en 2021 : Forest, Saint-Josse-ten-Noode, Schaerbeek (dans le cadre de la mise en place d'un outil informatique d'alerte prévu par le Plan d'Urgence Logement), Berchem-Sainte-Agathe, Koekelberg, Uccle, Woluwé-Saint-Pierre, Bruxelles-Ville et Jette. Une dixième commune, Watermael-Boitsfort, n'a pu être rencontrée que début janvier pour des raisons d'agenda.

L'objectif de ces rencontres avec les communes est multiple :

- ▶ Améliorer les échanges d'information sur les logements potentiellement non conformes et sur les logements faisant l'objet d'une décision de la DIRL, en particulier lorsqu'il s'agit de logements interdits à la location;
- ▶ Créer un réseau de personnes de contact, tant du côté des communes que de la DIRL, afin de faciliter les échanges d'information quotidiens;
- ▶ Faire le point sur les nouvelles compétences et pratiques développées de part et d'autre, comme la lutte contre les discriminations, la création au sein de la DIRL d'une cellule recherches ou la création de logements de transit pour les locataires concernés par une décision d'interdiction à la location.

En outre, la DIRL a maintenu sa collaboration structurelle avec trois communes dans le cadre de projets spécifiques liés à la lutte contre les logements insalubres : ILHO à Schaerbeek, le Comité technique à Bruxelles-Ville et plus récemment Dignity à Anderlecht.

Le projet de création de logements de transit a permis à la DIRL de tisser tout au long de l'année un partenariat avec la Direction Facilités de Bruxelles Synergie, qui opère en tant que Régie foncière régionale. Outre les nombreuses réunions visant à régler les différents aspects logistiques liés à la prospection et à l'acquisition d'immeubles ainsi qu'à la gestion des logements, la DIRL a accompagné la Régie foncière régionale, chargée notamment de la prospection sur le marché privé, à l'occasion de cinq visites d'immeubles intéressants pour la réalisation du projet.

La DIRL a également rencontré les services compétents des communes de Molenbeek et de Schaerbeek en vue de s'inspirer de leurs pratiques en matière de gestion de logements de transit et d'urgence.

Sur la thématique spécifique du permis locatif, la DIRL a rencontré à deux reprises le Rassemblement bruxellois pour le droit à l'habitat (RBDH) et a exposé ses conclusions aux députés de la Commission Logement du Parlement bruxellois au mois de décembre.

D'autres services publics régionaux ont été en contact avec la DIRL en 2021 :

- ▶ Le Service d'Incendie et d'Aide médicale urgente (SIAMU) sur la problématique de la prévention et de la détection incendie dans les logements;
- ▶ Bruxelles Environnement et Homegrade concernant le projet de One Stop Shop et l'Alliance Révolution;
- ▶ Bruxelles Economie et Emploi concernant les règles de sécurité des logements et des hébergements touristiques;
- ▶ Le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) pour l'amélioration de l'outil d'accès aux données cadastrales et la mise en place d'un lien avec les communes pour améliorer le suivi des décisions d'interdictions à la location.

Dans le cadre de la lutte contre les discriminations au logement, la DIRL a entretenu des contacts réguliers avec Unia et dans une moindre mesure avec l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes (IEFH). La DIRL a également rencontré à deux reprises Federia, la Fédération des agents immobiliers francophones de Belgique. En partenariat avec Unia et l'IEFH, des formations sur la discrimination au logement ont été organisées au profit des agents de Bruxelles Logement.

La DIRL a participé avec Bruxelles Logement aux réunions organisées en vue de l'élaboration du Plan Napar de lutte contre le racisme. Elle a également rencontré d'autres services du Service public régional de Bruxelles actifs dans le domaine de la lutte contre les discriminations : l'Inspection régionale de l'Emploi de Bruxelles Economie et Emploi et Equal.brussels.

En ce qui concerne les contacts avec la presse, on peut citer la réalisation d'un reportage par une équipe de journalistes de l'émission Terzake de la VRT, qui ont suivi deux de nos inspecteurs en visite, ainsi qu'une intervention lors d'une émission « Images à l'appui » sur RTL consacrée à la discrimination au logement et une intervention durant la conférence de presse de la Secrétaire d'Etat au Logement, Madame Nawal Ben Hamou, consacrée à la discrimination au logement au mois de mai. Plusieurs articles de presse écrite ont également relayé au cours de l'année l'action de la DIRL.





4. ORGANIGRAMME



Durant l'année 2021, huit nouvelles collègues sont venues renforcer la DIRL. Deux de ses engagements visaient à compléter le cadre existant et six autres postes étaient prévus par le Plan d'Urgence Logement adopté par le Gouvernement au mois de janvier 2021 :

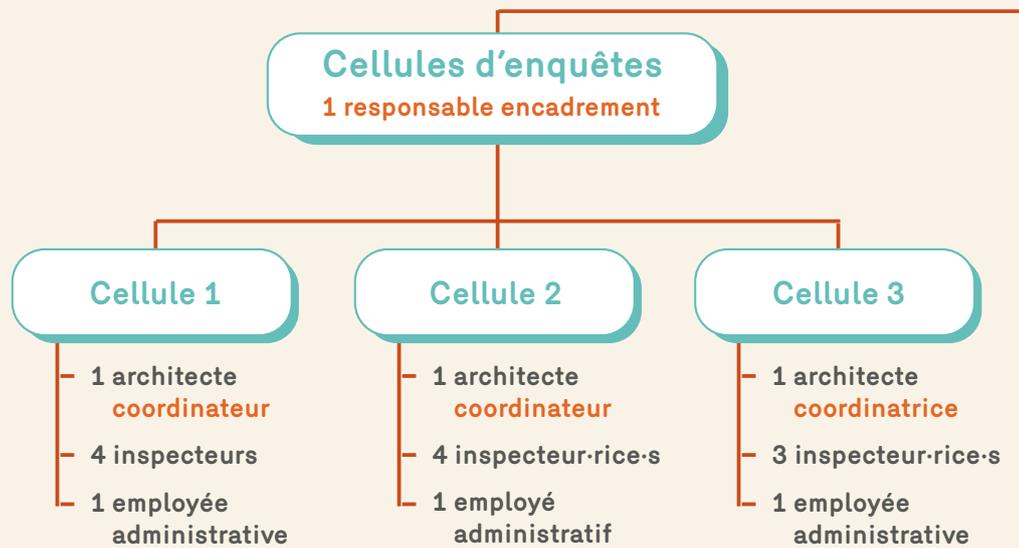
- ▶ En mars et en avril, deux gestionnaires de projets juristes ont rejoint la DIRL pour former la nouvelle cellule anti-discrimination;
- ▶ En juin et en juillet, trois assistantes sociales ont été engagées, dont une sur le quota de nouveaux postes prévus par le Plan d'Urgence Logement;
- ▶ En septembre, une adjointe administrative est venue renforcer la cellule anti-discrimination ;
- ▶ En novembre, une adjointe administrative a été recrutée pour renforcer le soutien apporté aux cellules d'enquêtes;
- ▶ En décembre, une nouvelle architecte a été engagée pour assurer la coordination d'une troisième cellule d'enquête.

D'autres procédures ont débuté en 2021 en vue de permettre en 2022 l'entrée en fonction de nouveaux agents recrutés ou engagés dans le cadre du Plan d'Urgence Logement. Les postes concernés sont :

- ▶ Un architecte néerlandophone;
- ▶ Deux inspecteurs néerlandophones et quatre inspecteurs francophones;
- ▶ Deux adjoints administratifs néerlandophones et un adjoint administratif francophone.

→ L'organigramme de la DIRM au 31 décembre 2021 se présente comme suit :

Direction de l'Inspection



Direction régionale du Logement

1 directrice

- 1 juriste
- 1 assistante de direction
- 1 assistante

Cellules de soutien

1 responsable encadrement

1 assistant

Fonds Régional de Solidarité

- 1 coordinatrice
- 2 employés administratifs

Secrétariat

- 1 coordinatrice
- 3 employé-e-s administratif-ve-s

Cellule sociale

- 1 coordinateur
- 6 assistantes sociales
- 1 employée administrative

Lutte contre la discrimination

- 2 chargées de projet anti-discrimination
- 1 employée administrative





5. CONCLUSION



En regardant les chiffres, on ne pourrait deviner que cette année 2021 a encore été largement marquée par un contexte de pandémie. Les statistiques montrent dans l'ensemble un retour à la normale, à la situation d'avant-Covid. Et pourtant, c'est dans un contexte entièrement différent que la DIRL évolue désormais : dans un contexte entièrement dématérialisé dans lequel l'usage du papier paraît définitivement obsolète.

L'année 2021 a apporté aussi de belles perspectives de pouvoir véritablement renforcer à l'avenir deux axes majeurs du droit à un logement décent, grâce à une augmentation très nette des effectifs de la DIRL. D'une part, la direction dispose désormais d'une réelle cellule anti-discrimination et de trois recrues qui se consacrent à cette nouvelle compétence qu'est la lutte contre les discriminations au logement. D'autre part, la cellule « recherches », dont l'objectif est de débusquer les cas d'insalubrité grave, d'assurer le suivi des décisions d'interdiction à la location et de créer des dossiers de visites d'initiative, prend et affirme progressivement sa place au sein de la direction. La finalisation des procédures de recrutement en cours permettra en 2022 d'aboutir à une équipe encore plus forte pour affronter tant les discriminations au logement que la non-conformité des logements mis en location.

Enfin, en un an, grâce au soutien infaillible de la Régie foncière régionale et des équipes de support de Bruxelles Logement, nous avons pu réaliser un rêve un peu fou : celui de disposer de nos propres logements de transit. On ne répétera jamais assez combien le relogement des locataires est le principal frein à une politique efficace de lutte contre l'insalubrité. Les logements de transit n'apporteront pas la solution souhaitée car ils ne donneront qu'une solution temporaire et limitée à quelques ménages par an. Le problème fondamental du relogement, celui qui condamne au silence un nombre toujours trop grand de locataires, persistera. Mais au moins, dès le printemps 2022, il existera une bulle pour permettre à des ménages de s'extraire rapidement des logements les plus dégradés et d'envisager, nous l'espérons le plus sereinement possible, l'emménagement dans un logement digne.

© **Bruxelles Logement**
Tous droits réservés

De nombreuses autres informations sur
Bruxelles Logement à l'adresse :
www.logement.brussels

Direction de l'Inspection régionale du Logement
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

