



slrb-bghm.brussels 
logement social - sociale huisvesting

Charte qualité

14 engagements

POUR UN LOGEMENT SOCIAL BRUXELLOIS ÉCONOMIQUEMENT VIABLE, SOCIALEMENT ÉQUITABLE ET ÉCOLOGIQUEMENT SOUTENABLE

SUR LE PLAN DES VALEURS INSTITUTIONNELLES, LA SLRB S'ENGAGE À :

1. Respecter strictement les principes de neutralité, d'égalité de traitement et de respect des lois, règlements et directives.

SUR LE PLAN DES VALEURS D'ÉGALITÉ DES USAGERS, LA SLRB S'ENGAGE EN TANT QUE SERVICE PUBLIC, À :

2. Veiller à ce que chaque agent respecte strictement ses usagers dans leurs convictions basées sur le genre, la religion, la préférence pour une communauté ou un parti, l'orientation sexuelle ou encore l'origine ethnique. Par ce respect total des usagers, la SLRB souhaite participer à une société multiculturelle, respectueuse et tolérante, ouverte à l'autre et à la différence.

SUR LE PLAN DES VALEURS PROFESSIONNELLES, LA SLRB S'ENGAGE À :

3. Développer ses missions de mise à disposition de logements sociaux, dans un esprit d'émancipation sociale des locataires accueillis, pour qu'ils puissent exercer pleinement leur citoyenneté et leurs droits.

4. Mettre tout en œuvre pour construire, rénover et entretenir le patrimoine social bruxellois dans le respect des besoins présents et futurs des habitants (optimiser les ressources foncières, intégrer la performance énergétique des bâtiments dans tous les projets, maîtriser les charges dès la conception

des projets, faciliter la maintenance et l'utilisation des bâtiments pour tous les habitants, impliquer les locataires dans la gestion, ...). Et ce, tant comme maître d'ouvrage que comme accompagnateur des projets des SISF. Tout particulièrement, la SLRB s'engage à prendre en compte l'intégration des personnes handicapées dans les projets qu'elle conduit ou accompagne.

5. Structurer ses services dans une perspective de développement durable (tri des déchets, réduire les consommations de fournitures, avoir un parc automobile "plus propre", ...).

6. Exercer ses missions avec déontologie*, de manière à respecter tant les usagers que les réglementations. Les limites au transfert d'informations personnelles sont strictes, selon les obligations en vigueur. Ces engagements institutionnels et professionnels sont valables tant vis-à-vis des usagers de la SLRB qu'entre ses collaborateurs.

SUR LE PLAN DU FONCTIONNEMENT DE SES SERVICES, LA SLRB S'ENGAGE À :

7. Assurer la disponibilité de ses services. Concrètement, une offre de services d'information électronique 24h/24 est assurée via notre site web: www.slrb.brussels.

Ce site est mis à jour régulièrement.

8. Mettre à disposition de ses usagers des informations fiables et mises à jour sur de nombreux supports outre le site internet (brochures, cd-roms, ...).

9. Offrir un accueil personnalisé, permanent et attentionné. Nos services sont joignables par téléphone entre 9h00 et 17h00, du lundi au vendredi, via un numéro général, le 02 / 533.19.11. Le personnel de la SLRB se doit d'offrir une écoute attentive et adopter un comportement proactif vis-à-vis des usagers.

10. Promouvoir la convivialité dans ses services et entre les services.

11. Encourager l'interdisciplinarité et le travail en réseau dans le respect de la déontologie de chacun des partenaires; le travail en réseau commence entre collègues de la SLRB.

12. Tendre vers toujours plus de professionnalisme en appliquant à ses activités une méthode de gestion par objectifs et évaluation continue, en assurant la transparence de celles-ci, en rendant compte, enfin, auprès des autorités.

13. Favoriser le bien-être de chacun de ses membres par la mise à disposition d'un cadre propice au travail et au développement personnel.

14. Contribuer à l'amélioration continue de chacun des membres de son personnel et, par là, de ses services.

Par l'ensemble de ces engagements, nous contribuons à faire de la SLRB un service public de qualité, mettant tout en œuvre pour inscrire le logement social bruxellois dans une dynamique économiquement viable, socialement équitable et écologiquement soutenable.

* Déontologie professionnelle: ensemble des devoirs et des règles auxquels les membres d'une même profession ou d'un même secteur d'activité doivent se soumettre dans l'exercice de leurs fonctions, cela tant entre eux qu'avec les bénéficiaires de leurs services.



Printed on recycled paper.



Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale

Rue Jourdan 45-55 | 1060 Bruxelles | T +32 2 533 19 11 | F +32 2 533 19 00 | www.slrb.brussels | slrb@slrb.brussels