

**Toepassing van artikel 51 van het reglement van orde van de gemeenteraad.
Interpellatie van F. CARLIER, gemeenteraadslid, betreffende de briefwisseling van
de inwoners die onbeantwoord blijft.**

F. CARLIER donne lecture du texte suivant :

F. CARLIER geeft lezing van de volgende tekst:

Il me revient régulièrement que de nombreux habitants écrivent aux services communaux et ne reçoivent aucune réponse. Ils m'ont montré leurs courriers, bien souvent au sujet d'une plainte ou d'une demande tout à fait justifiée et rédigés de façon polie et correcte.

Je parle ici de plusieurs mois sans réponse, parce que je comprends parfaitement que vu la masse de travail on puisse tarder à répondre, mais je parle ici de plusieurs mois, la réponse n'arrive jamais. Ceci témoigne à nouveau d'un manque total du respect du citoyen. Ce comportement est inadmissible de la part d'une administration communale. Que compte faire le Collège afin de mettre fin à cette situation inacceptable ?

Monsieur l'Échevin DROUART donne lecture de la réponse suivante :

Mijnheer de schepen DROUART geeft lezing van het volgende antwoord :

Merci pour votre question qui a soulevé l'attention du Collège même s'il faut avouer que nous ne sommes pas aussi alarmistes que vous en regard du nombres de plaintes que nous recevons pour ce type de problème.

Tout d'abord, en cette année 2019, le Collège a, dans l'optique d'améliorer sans cesse la qualité du service au citoyen, confié à une société de consultance (« Prepared Mind ») la mission de proposer des pistes de solution quant à l'optimisation du traitement du courrier entrant à l'Administration communale. En effet, il convient de réduire au maximum l'éventuelle perte ou mauvaise orientation des courriers entrants, ce qui peut arriver.

Pour votre information complète, leurs conclusions et recommandations ont été délivrées à la fin du mois d'août et feront l'objet d'une présentation au Collège.

Permettez moi ensuite de vous informer que la centralisation de l'information qui est en cours via le projet « Anderlecht INFO » permettra aux Anderlechtois de s'adresser à un numéro unique / une adresse e-mail unique et en différents lieux (agents d'accueil et « Point Info ») afin d'obtenir plus aisément les réponses à leurs questions, sans devoir faire le tour de l'administration. Via ce nouveau service, nous espérons que chaque demande puisse :

- soit directement trouver sa réponse (via une base de données complète et à jour) ;
- soit être orientée correctement vers le service compétent, en assurant un suivi de la demande vers le citoyen.

Cette gestion centralisée permettra également de disposer de données concernant le suivi des demandes et questions des citoyens, de voir les services où le suivi n'est pas assuré de manière satisfaisante.

Je précise quand même que la gestion des plaintes en tant que telle ne dépendra pas de « Anderlecht INFO ». Il n'est effectivement pas possible de centraliser les plaintes vu qu'elles arrivent par différents canaux (cabinets, membres du Collège, services...).

Comme vous pouvez le constater, le Collège est très attentif à la qualité de sa communication avec le citoyen et je vous invite donc à nous faire remonter les cas

concrets qui ont amené votre interpellation.