GR. Toepassing van artikel 56 van het Reglement van inwendige Orde van de gemeenteraad. Interpellatie van de inwoners betreffende het recht op weerwoord van inwoners wanneer zij zich tot het college van burgemeester en schepenen wenden.

Le représentant des habitants donne lecture du texte suivant :
De bewonersvertegenwoordiger leest de volgende tekst voor:

Nous nous présentons ce soir au nom des citoyens et des collectifs d'Anderlecht qui nous accompagnent. Nous sommes venus vous parler d'une chose très simple, qui ne demande ni budget supplémentaire, ni grands travaux, ni promesse spectaculaire ; une chose qui tient en quelques mots : quand un citoyen vous parle, répondez-lui ! C'est ce que nous avons choisi d'appeler « le droit de réponse ».

Le droit de réponse, ce n'est pas le droit d'avoir raison, ni d'obtenir automatiquement satisfaction, ni d'imposer sa solution au Collège, c'est le droit, pour un citoyen qui s'adresse au Collège, d'être entendu et d'obtenir une réponse, qu'elle soit positive, négative, ou qu'elle demande simplement du temps.

Toutes ces réponses peuvent être entendues, discutées, ou même décevoir, mais elles ont une qualité essentielle : ce sont des réponses. Et c'est précisément là que commence notre problème.

Depuis des mois, des habitants écrivent au Collège, au sujet de la propreté, de la sécurité, de la mobilité ou encore d'un problème dans leur rue. Ils prennent le temps d'expliquer, de joindre des photos, d'indiquer précisément les endroits concernés, parfois même de proposer des solutions. Et trop souvent, ils reçoivent le silence, parfois un accusé de réception automatique, parfois rien.

Lorsqu'un citoyen prend la parole dans cette salle, dans le cadre d'une interpellation citoyenne, le problème peut malheureusement continuer. Une intervention a lieu, des réponses sont données oralement, des engagements sont évoqués, puis le citoyen repart. Ensuite, parfois, aucun suivi écrit, parfois, tout simplement, plus rien. C'est cela que nous voulons changer !

On ne demande pas au Collège de pouvoir résoudre tous les problèmes car on sait qu'il existe des contraintes budgétaires, techniques, administratives et qu'un problème peut nécessiter du temps. Mais il existe une différence fondamentale entre nous dire « non » et ne rien nous dire. Un « oui » est une réponse, un « non » est une réponse ; même *« nous devons encore étudier votre demande »* est une réponse. Le silence, lui, n'en est pas une.

Derrière chaque courrier, chaque e-mail, chaque interpellation, il y a un habitant qui a pris le temps d'écrire, de signaler, de participer à la vie de sa commune. Lorsqu'un citoyen écrit au Collège, il ne demande pas qu'une solution soit trouvée le lendemain, il demande simplement *« avez-vous reçu ma demande ? Qui s'en occupe ? Si vous ne pouvez pas agir, pourquoi ? ».*

Cela peut sembler élémentaire, et pourtant, c'est précisément cette relation entre les citoyens, le Collège et l'administration que nous voulons renforcer car la démocratie

locale ne se résume pas au jour des élections ; elle se vit entre deux élections, lorsqu'un habitant signale un problème, pose une question, interpelle ses élus, ou prend le temps de venir dans cette salle pour parler au nom de son quartier.

Cette participation doit fonctionner dans les deux sens : le citoyen parle, l'institution répond ; c'est cela, le dialogue ! Se dire proche des citoyens, se dire pour la transparence et le dialogue, ça engage, ça ne se prouve pas une fois tous les six ans, dans les douze mois qui précèdent une élection, ça ne se prouve pas non plus seulement dans une communication soignée, des annonces, des capsules mises en valeur. Cette énergie de communication, personne ne la conteste, mais elle devrait exister tout autant pour répondre à un citoyen qui écrit, qui interpelle, qui vient jusqu'ici.

Nous savons que les Conseillers communaux disposent d'un cadre pour adresser des questions écrites à l'administration, avec des règles, des délais, un mécanisme de réponse. C'est normal, les élus doivent pouvoir interroger l'administration et obtenir des réponses, mais alors, permettez-nous de poser cette question : *« pourquoi le citoyen qui écrit au Collège devrait-il avoir moins de garanties que l'élu qui siège dans cette salle ? ».*

Nous ne contestons pas les droits des élus, nous ne demandons pas davantage de droits pour les citoyens que pour leurs représentants, nous demandons simplement une règle de respect et de réciprocité, que la personne qui prend le temps de s'adresser au Collège puisse savoir ce qu'il advient de sa demande.

Nous sommes venus avec trois engagements concrets.

Premier engagement. Mettre en place une « charte de communication citoyenne » prévoyant un délai maximum de dix jours calendrier pour accuser réception d'un courrier ou d'un e-mail adressé au Collège, tout en indiquant qui assure le suivi et, si nécessaire, dans quel délai une réponse peut être attendue.

Deuxième engagement. Garantir, après chaque interpellation citoyenne, un suivi écrit et motivé dans un délai déterminé, rendu accessible sur le site de la Commune lorsque c'est possible.

Troisième engagement. S'engager sur un mécanisme permanent de suivi et de traçabilité de chaque sollicitation citoyenne, du dépôt jusqu'à la réponse apportée.

Quatrième engagement. La réponse apportée par le Collège porte sur le fond de la question posée, de manière précise et complète, sans détour ni approximation.

Ces quatre engagements sont simples, mesurables, vérifiables.

Nous ne vous demandons pas de promettre que tous les problèmes seront réglés, nous vous demandons quelque chose de beaucoup plus élémentaire : que la parole des habitants ne disparaisse pas dans une boîte e-mail.

On veut pouvoir croire que lorsque nous écrivons au Collège, quelqu'un nous lit, nous examine, assure le suivi. Et, surtout, que lorsque la réponse est négative, on nous le

dise. Un citoyen peut entendre un « non », mais ce qu'il ne peut pas comprendre, c'est de parler dans le vide !

Le droit de réponse, ce n'est pas le droit d'avoir raison, ni d'obtenir automatiquement satisfaction, c'est le droit de savoir que lorsqu'un citoyen s'adresse au Collège, il est entendu et il reçoit une réponse. Une démocratie locale ne peut pas seulement demander aux citoyens de participer, elle doit aussi leur répondre.

Alors ce soir, notre demande est simple : lorsqu'un citoyen vous écrit, répondez-lui, même si la réponse est « oui », même si la réponse est « non », même si la réponse est : "nous devons encore étudier votre demande." Mais, répondez-lui !

Finalement, ce que nous défendons ce soir n'est pas seulement une procédure, c'est la confiance entre les habitants et ceux qui dirigent et représentent leur commune.

Cette confiance ne se décrète pas, elle se construit jour après jour, par une écoute, un suivi, et parfois, simplement, par une réponse. Le silence ne construit pas la confiance, mais bien la réponse.

Ce soir, nous vous avons parlé, maintenant, c'est à vous de nous répondre.

N. AKEL :
Je tiens d'abord à remercier l'interpellant d'être venu témoigner ce soir sur un sujet sur lequel j'étais déjà intervenue auprès de Monsieur l'Echevin Vandyck, notamment concernant les boîtes mails qui, sous prétexte d'être pleines, sont vidées d'office sans même avoir été consultées. Je suis donc particulièrement curieux d'entendre la réponse précise qui va être apportée.

B. CHIHI :
Les interpellations et les e-mails que vous envoyez sont transmises à l'ensemble du Conseil communal car ce dernier est mis en copie ; et l'on constate directement cette absence de réponse sidérante. J'essaie pourtant de faire la part des choses, j'imagine que les Échevins et le Bourgmestre sont surchargés et reçoivent énormément de messages mais, à un moment donné, si les services ne suivent pas, il y a des Cabinets politiques : le minimum syndical étant d'assurer, au moins, un accusé de réception et de revenir vers le citoyen ou le comité de quartier, même avec un certain délai. On ne peut laisser sans réponse des dizaines d'e-mails. Nous nous observons cela et c'est tout simplement aberrant. L'interpellant de ce soir n'est malheureusement pas le seul à faire face à ce mur de silence.

C. CHERFAN :
Je tiens d'abord à remercier le citoyen pour son interpellation, que je partage entièrement car, répondre à un habitant, ce n'est pas lui faire une faveur, c'est une simple question de respect. Personne ne demande au Collège de résoudre tous les problèmes instantanément, mais la moindre des choses est d'assurer un accusé de réception et un suivi.

Monsieur le Bourgmestre, êtes-vous prêt, oui ou non, à garantir des délais de réponse précis et un véritable suivi des demandes citoyennes, parce que la proximité ne se mesure pas aux belles paroles, mais aux actes. Le groupe « TFA » soutient pleinement cette interpellation.

Monsieur le Bourgmestre :
Le Collège a été interpellé et y répond d'une seule voix. Nous soutenons pleinement le principe selon lequel tout citoyen s'adressant à sa Commune est en droit d'attendre une réponse et un suivi dans le respect du cadre légal.

Cela ne signifie pas pour autant que nous puissions répondre favorablement à toutes les sollicitations, ni résoudre immédiatement chaque problème. Vous connaissez les contraintes : l'administration et le Collège traitent quotidiennement un volume considérable de demandes. A titre personnel, je reçois environ 200 e-mails par jour, ce qui nous impose de trouver un juste équilibre entre la qualité de nos réponses et la charge de travail de nos équipes. Face à des problématiques similaires soulevées par plusieurs citoyens, notre priorité est souvent d'agir concrètement sur le terrain plutôt que de multiplier les réponses individuelles au détriment du fond. C'est un choix d'efficacité, qui n'enlève rien à l'importance du suivi individuel.

Vos propositions concernant les accusés de réception, l'identification du service compétent et la traçabilité des demandes méritent d'être examinées ; c'est précisément l'objectif du chantier de modernisation en cours, visant à doter notre administration d'outils numériques adaptés pour centraliser et mieux traiter les sollicitations.

Plus fondamentalement, la proximité ne se mesure pas qu'à la disponibilité par e-mail, mais aussi à notre capacité d'action sur le terrain.

La réorganisation des services : nos équipes opérationnelles sont structurées autour de huit grands secteurs pour rapprocher les services communaux, la « Prévention » et la police des réalités locales avec, à terme, une antenne de proximité dans chaque quartier.

Les Conseils consultatifs citoyens : nous mettons en place des instances participatives, par quartier, associant habitants et référents techniques car le dialogue physique et interactif complète utilement les échanges écrits.

Notre ambition est double : améliorer le suivi des demandes individuelles et renforcer notre capacité d'action collective dans les quartiers. C'est ainsi, dans la transparence et l'écoute, que nous consoliderons la confiance entre les Anderlechtois et leur administration.

Le représentant des habitants :
J'ai mené un sondage auprès d'une centaine de membres de comités à Cureghem, dont voici les résultats :
70 % ne veulent plus écrire à la Commune, par dégoût du silence.
Pour les 30 % restants, les chiffres parlent d'eux-mêmes :

Sécurité : 92 % de réponses.
Urbanisme : 55 %
Travaux publics : 32 %
Propreté (notre plus grand fléau) : 12 % de réponses seulement.

Pendant qu'on voit des équipes d'entretien partout ailleurs dans la commune, à Cureghem, c'est le désert ! À Lemmens, les branches d'arbres envahissent les fenêtres, à Clémenceau, on glisse sur les feuilles mortes.

Côté démarches, c'est le même constat : un citoyen attend depuis 8 mois une réponse du service « Propreté ». J'attends personnellement depuis le 1er juin un simple bloc de béton pour un olivier planté dans notre potager à Clémenceau. Ce silence engendre le découragement et l'abandon, nous ne demandons pas des miracles, ni que vous partagiez nos avis, mais simplement des réponses : un oui, un non, un signe que quelqu'un nous lit.

Le vrai danger pour une démocratie, ce n'est pas le citoyen qui interpelle, c'est celui qui finit par se taire, convaincu que sa parole ne compte plus. Permettez-moi donc de clôturer en faisant entendre la réalité de ce silence que subissent tant d'habitants. Je ne suis pas venu ce soir avec de la colère, mais avec un regret : celui de voir des gens de bonne volonté frapper à une porte qui reste fermée.