

Application de l'article 51 du Règlement d'Ordre intérieur du Conseil communal.
Interpellation de M. HUSNAIN, Conseiller communal, relative à la qualité et l'efficacité des services fournis par l'Administration communale.

A. HUSNAIN donne lecture du texte suivant :

A. HUSNAIN geeft lezing van de volgende tekst:

Je souhaite attirer votre attention sur plusieurs préoccupations majeures concernant la qualité et l'efficacité des services fournis par l'Administration communale d'Anderlecht. Ces dysfonctionnements, relevés à travers différents incidents, ont un impact direct sur la confiance et la satisfaction des citoyens envers nos institutions.

En matière de dysfonctionnements administratifs récurrents, un cas récent illustre parfaitement cette problématique : un résident d'Anderlecht a reçu une lettre lui demandant de confirmer son adresse par e-mail. Malgré avoir suivi cette instruction, son adresse a été radiée. Ce type d'erreur, loin d'être isolé, soulève des questions sérieuses sur la fiabilité et la transparence de nos services administratifs. Je sollicite une explication détaillée sur ce genre de situation, ainsi qu'une révision des procédures internes pour éviter que ces incidents ne se reproduisent.

Un autre problème préoccupant concerne le manque d'accessibilité du bureau de police situé rue Van Lint. Lors d'une visite pour accompagner un ami en tant que traducteur, nous avons été confrontés à une situation déroutante : la porte était fermée, sans sonnette pour signaler notre présence. Un numéro de téléphone était affiché, mais après avoir appelé, il nous a été demandé de frapper à la porte, ce qui s'est avéré inutile, malgré la présence d'autres citoyens en attente, qui eux aussi avaient un rendez-vous. Ce manque d'organisation et de communication au sein d'un service aussi essentiel que la police est inacceptable. Cela génère une frustration légitime et nuit à la confiance des habitants envers les services publics.

Je demande donc une analyse approfondie de cette situation et des mesures concrètes pour garantir l'accessibilité et la réactivité des commissariats de notre commune.

Enfin, je tiens à souligner une préoccupation plus générale : plusieurs citoyens et acteurs locaux expriment régulièrement leur frustration face à des démarches administratives perçues comme lentes, peu transparentes et parfois inaccessibles. Une telle situation nuit non seulement à l'efficacité de la gestion publique, mais également à la satisfaction et à la confiance des usagers.

Je vous demande donc de prendre des mesures concrètes pour :

- Renforcer la réactivité des services administratifs.
- Garantir une meilleure transparence des processus.
- Faciliter l'accessibilité pour tous les habitants, en particulier dans des situations urgentes.

Monsieur l'Echevin VANDYCK donne lecture de la réponse suivante :

Mijnheer de schepen VANDYCK, geeft lezing van het volgend antwoord.

Pour répondre à votre première question, je tiens à préciser qu'il est impossible pour mes services et moi-même de commenter un dossier spécifique sans en connaître les détails.

Cependant, je souhaite souligner qu'une procédure bien définie est en place pour traiter les dossiers que nous recevons chaque mois, soit près de deux cents dossiers. J'imagine qu'une erreur est possible, étant donné le volume conséquent de ces dossiers. J'ai demandé à mes services de renforcer ces procédures afin de minimiser ces erreurs.

Enfin, pour répondre à votre dernière question, je travaille depuis moins de deux mois comme échevin, et nous avons déjà eu plus d'une dizaine de réunions pour optimiser le fonctionnement de différents processus avec des solutions simples. À terme, en fonction du budget qui me sera alloué pour l'année 2025, nous prévoyons une digitalisation de plusieurs processus, ainsi qu'une numérisation des archives et une refonte du service d'accueil, ce qui permettra une meilleure qualité de service pour le citoyen et une meilleure réputation pour l'Administration.

A. HUSNAIN tient à préciser qu'il est un des représentants des habitants d'Anderlecht et qu'il est de son devoir de les représenter au Conseil communal. Il souhaite donc organiser une visite avec Monsieur l'échevin au sein de l'Administration communale afin de se rendre compte de ce qui se passe réellement sur le terrain.