

## Conseil communal du 25 février 2021

Réponse de Pascal Freson, échevin de la Mobilité à **Monsieur Alessandro Zappala**, conseiller communal

Monsieur le Conseiller, Chers Collègues, je vous remercie pour votre question. Vous avez tous pu prendre connaissance, l'année dernière, d'articles de presse relatifs à la gestion de Parking Brussels.

Je dois bien reconnaître que la réaction de Parking Brussels a été, à l'époque, immédiate. Un certain nombre d'outils ont été mis en place par l'agence de stationnement et par nos services. Dans la mesure de possible, alors que la convention qui nous lie à l'agence de stationnement ne prévoit qu'un comité d'accompagnement tous les trimestres, nous essayons d'avoir un contact mensuel avec l'agence. Ces contacts rapprochés permettent à nos services et à ceux de l'agence de réagir plus rapidement lorsque des problèmes se posent. Nous travaillons également avec une liste de tâches sous la forme d'un fichier partagé qui permet, tant à nos agents qu'à ceux de l'agence, de travailler en temps réel sur des documents communs.

Suite aux problèmes rencontrés en 2020 et à une recrudescence des plaintes en ce début 2021, notre service « Mobilité » a établi une liste des plaintes qui nous parviennent des habitantes et habitants de la commune. Cette liste est suivie quotidiennement par le service. Elle me permet d'ailleurs de répondre à la deuxième partie de votre question.

Voici quelques statistiques : depuis mars 2020, nous avons reçu 164 plaintes dont

- 19 plaintes concernant les cartes de riverains
- 11 plaintes concernant la situation sur place qui n'est pas claire
- 7 plaintes concernant les paiements
- 66 plaintes parce que Parking Brussels est difficile à atteindre
- 61 autres, surtout des personnes mécontentes des services de Parking Brussels

Ces statistiques mériteraient une analyse plus approfondie mais celle-ci ne peut pas être assurée par le service pour le moment. Ces chiffres seront bien entendus communiqués à l'agence de stationnement et il leur sera rappelé mes attentes, nos attentes à tous, à savoir le droit, pour les Everoises et les Everois de disposer d'un service public performant et efficace.

Lors du dernier comité d'accompagnement, qui s'est tenu en décembre dernier, Parking Brussels nous a fait rapport de l'acquisition d'un nouveau central téléphonique qui doit permettre de résorber les difficultés liées à la disponibilité des agents et au long temps d'attente que doivent subir les personnes qui essaient de les contacter par téléphone. Ils nous ont également informé d'un renfort en personnel qui a déjà permis de résorber, au 31 décembre, le retard administratif accumulé au cours des mois précédents.

Nos relations avec l'agence ne sont pas mauvaises, et en particulier avec les agents qui sont affectés au suivi des dossiers communaux. Je dois reconnaître que toutes les démarches qui sont menées par le service, ou bien souvent par moi-même, trouvent une suite rapide, en fonction de la difficulté de la situation. Les problèmes de l'agence sont structurels, mais cette analyse ressort du seul champ communal qui nous occupe ici. Mon analyse est qu'il s'agit d'une administration relativement jeune, qui a probablement grandi trop vite et qui ne s'est pas donné les moyens de faire face à la réalité du terrain et la difficulté de sa mission. On peut évidemment se poser la question de l'implication de la Ministre de tutelle, qui doit veiller au bon fonctionnement de son agence et à la qualité des services que celle-ci rend, aux communes et aux citoyens.

Vous savez certainement que le rôle de l'agence est susceptible d'être revu par le Gouvernement régional et que la Ministre a déposé sur la table un avant-projet d'ordonnance relatif à la politique régionale de stationnement. Le fonctionnement de l'agence y est évoqué et notre Collège s'apprête à rendre un avis sur le texte. Je ne manquerai pas de vous tenir informés à ce sujet.

Je terminerai cette réponse en vous indiquant que le prochain atelier de la démocratie se tiendra le 16 mars prochain, en soirée, et sera consacré aux questions relatives à la mobilité. Si Parking Brussels répond favorablement à l'invitation que je leur ai faite, ce sera l'occasion de discuter des projets de l'agence et des moyens qu'elle envisage de mettre en œuvre dans les prochains mois.