

AVIS n° 12/2020 DU COMITÉ D'ÉTHIQUE DU PACTE POUR LA DÉMOCRATIE À STRASBOURG

Suites données aux signalisations des nuisances

Mme X. fait état, dans la requête qu'elle adresse au Comité d'éthique du Pacte pour la démocratie à Strasbourg, de l'absence de réponse aux plaintes des habitants qui signalent l'existence de nuisances, notamment sonores, aux services compétents de la Ville. Elle fait notamment valoir que les utilisateurs de l'adresse électronique créée en vue du recueil des plaintes se voient automatiquement adresser un accusé de réception de leur demande, mais qu'ils ne reçoivent par la suite aucune information sur les suites réservées à celle-ci.

Lors d'une réunion tenue par les services de la Ville avec des représentants des citoyens en avril dernier, il avait effectivement été décidé de doubler les signalements téléphoniques, à titre expérimental et pour une durée à l'expiration de laquelle une évaluation devait intervenir, d'une adresse électronique spécifique pour le recueil de telles plaintes. Celle-ci a reçu 57 courriels, dont 52 ont fait l'objet d'une transmission aux services compétents. Ces derniers ont effectué les déplacements nécessaires et ont procédé aux constatations requises. Il est vrai que les auteurs des plaintes n'ont pas été avisés des suites données à leur démarche et qu'ils n'ont reçu qu'un accusé de réception automatique dès leur transmission initiale. L'expérience a été finalement prolongée jusqu'au mois d'avril 2020, mais sans que cette information ait été portée de manière visible à la connaissance des usagers sur le site de la Ville.

Le Comité d'éthique déplore que l'expérience de création d'une adresse électronique spéciale n'ait pas été menée jusqu'au bout de la logique positive qui l'inspirait. Il est en effet impératif que les usagers obtiennent non seulement un accusé de réception de leur plainte, mais aussi une information quant aux démarches que celle-ci a déclenchées et quant aux suites réservées aux constatations faites. Il ne l'est pas moins que la prolongation de l'expérience soit clairement indiquée sur le site de la Ville, afin que les habitants sachent qu'ils peuvent, jusqu'à ce qu'il soit éventuellement mis un terme à l'expérimentation, continuer de disposer d'un choix entre saisine des services compétents par téléphone et en ligne.

Le Comité insiste sur la nécessité que s'installe une nouvelle culture dans les relations entre la Ville et les citoyens : ceux-ci ont le droit d'être informés des suites réservées à leurs démarches et doivent voir leurs demandes traitées selon un principe de bienveillance par les services comme par les élus de la Ville de Strasbourg.

Le site strasbourg.eu doit par ailleurs renseigner exhaustivement les usagers sur les possibilités de saisine qui leur sont offertes : les informations les concernant doivent être exactes et actualisées.

Le Comité forme le vœu que cette adresse électronique destinée aux réclamations relatives aux nuisances puisse être pérennisée et que, le cas échéant, les moyens en personnel impliqués puissent être dégagés.

Délibéré par le Comité d'éthique du Pacte pour la démocratie à Strasbourg dans sa séance du 6 février 2020. Ont pris part au vote : M. Patrick Wachsmann, déontologue de la Ville de

Strasbourg, président, Mme Chantal Cutajar, adjointe au Maire de Strasbourg en charge de la démocratie locale et de la politique de concertation, représentant le Maire de Strasbourg, Mme Dounia Goudadi, représentant le Directeur général des services de la Ville de Strasbourg, Mme Mawa Traoré, suppléante, en l'absence de Mme Rose Afom, et M. Pierre Schweitzer, représentants des citoyens.