



Mesdames, Messieurs les Conseillers communaux

Objet : Question orale de Monsieur Lurquin, Conseiller communal, concernant la concession pour la gestion du stationnement.

Mesdames, Messieurs les Conseillers,

Par la présente, veuillez trouver la réponse aux questions de Monsieur Lurquin, Conseiller communal, concernant la concession pour la gestion du stationnement.

Actuellement, la commune est satisfaite de notre concessionnaire City parking et la gestion de notre stationnement.

En ce qui concerne les plaintes relatives aux redevances, elles sont systématiquement adressées à notre concessionnaire qui a, dans son contrat, la gestion des plaintes dues à la perception des redevances.

City parking estime, pour Berchem-Sainte -Agathe, recevoir moins de 10% de contestation par rapport au nombre total de redevance émises.

Il y a lieu de signaler que la commune attribue chaque trimestre une évaluation à notre concessionnaire.

Cette évaluation reflète notre satisfaction pour les services rendus, notamment au niveau de la gestion des plaintes.

Actuellement notre satisfaction se monte à 80% pour l'ensemble des services repris dans la concession.

Les principaux griefs que l'on pouvait imputer à City parking en 2010, étaient leur manque de disponibilité pour recevoir les plaintes. Suite à la demande de la commune, notre concessionnaire a amélioré ses services en proposant de pouvoir leur adresser des plaintes via internet pour palier au call center quand celui-ci est surchargé.

De plus, une personne supplémentaire a été affectée pour répondre aux plaintes spécifiques de Berchem-Sainte-Agathe.

Pour nos riverains, il est désormais possible de remplir leur demande de carte riverain, ou de signaler tout changement de plaque, directement sur le site de notre concessionnaire.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs les Conseillers, l'expression de notre considération distinguée.

Par ordonnance,
Le Secrétaire communal

Philippe ROSSIGNOL

Le Bourgmestre

Joël RIGUELLE

Département
des Affaires du
Territoire

Urbanisme

Votre corresp. :
Karin OPDEKAMP
Conseillère en Mobilité

Tél. : 02 464 04 43
Fax : 02 464 04 95

Courriel: kopdekamp@
1082berchem.irisnet.be