

M. CASSART donne lecture du texte suivant :

M. CASSART geeft lezing van de volgende tekst:

Différentes personnes m'ont relayé leurs difficultés à contacter le numéro de téléphone général de l'administration communale.

Je l'ai constaté, début du mois : pendant trois jours, j'ai formé le numéro général de la commune pour être mise en contact avec le service « ICT ».

A chaque fois, j'ai pu longuement écouter un message, en Français et en Néerlandais, disant en substance, que mon appel serait traité dans les meilleurs délais mais que je pouvais toutefois « *envoyer un e-mail à [info@anderlecht.brussels](mailto:info@anderlecht.brussels).* »

De guerre lasse, j'ai envoyé, le vendredi après-midi, un courriel (au départ d'un autre compte messagerie électronique !) expliquant mon problème de connexion vers ma boîte e-mail et j'ai été dépannée le lundi matin... par téléphone. Que de temps perdu !

Ma demande était de celles qui peuvent attendre mais je pense aux personnes qui doivent obtenir un renouvellement urgent de carte d'identité ou une aide sociale, et surtout, à celles qui forment en vain ce numéro pour signaler un problème grave.

Je voudrais rappeler que pas mal d'Anderlechtois n'ont pas d'adresse e-mail, encore moins d'ordinateur ou de smartphone et que le bon vieux téléphone est leur seul moyen de liaison avec la Commune, la banque, etc... Nous pensons spontanément aux personnes qui ont des difficultés financières à s'équiper mais aussi à ceux qui, par choix personnel, n'ont pas d'ordinateur ou de smartphone.

J'en connais qui déposent directement un petit mot gentil au domicile d'un responsable politique mais je ne crois pas que ce soit le rôle du Bourgmestre ou d'une autre personne de servir de boîte aux lettres !

Dans d'autres communes, il existe une « charte des valeurs » qui dit notamment que, quand un membre du personnel rencontre une personne dans un couloir, il demande si l'on peut l'aider cette personne ; cette charte dit aussi qu'un téléphone ne peut pas sonner plus de trois fois dans un service avant d'être décroché, a fortiori le numéro général de la commune. Il me semble que nous sommes loin du compte !

Puis-je vous demander pour quelle raison le numéro de téléphone général de notre Commune n'est plus accessible aux heures de bureau, afin d'orienter les habitants vers les services adéquats.

G. BORDONARO ajoute que cette interpellation est semblable à celle faite par le groupe PTB le mois passé. Le service « Population » déborde et est littéralement inaccessible par les personnes qui sont en demande urgente de documents, avec des prises de rendez-vous qui ne pouvaient être réalisées que dans un ou deux mois. La presse a pris également cette affaire en mains. Il demande à Madame l'Echevine MIROIR si une commission spécifique pourrait être organisée pour discuter plus amplement des services « Population » et « Etat-civil » car la situation est catastrophique et urgentissime. On ne peut plus continuer ainsi. Il sait bien qu'il y a des mesures sanitaires en application mais il faut trouver une solution concrète aux problèmes de disponibilité.

Monsieur l'Echevin DROUART répond que la crise sanitaire a effectivement obligé à réorganiser l'ensemble des services à la population. L'objectif était de garantir la continuité des services rendus aux citoyens tout en assurant la sécurité sanitaire de nos agents ainsi que de nos administrés. Les services communaux qui accueillent du public ont donc dû développer un système de rendez-vous afin d'éviter tout regroupement qui pourrait potentiellement devenir un foyer de contamination. La mise en place de ce système a eu pour principale conséquence l'augmentation exponentielle du nombre d'appels téléphoniques, notamment au niveau du numéro central alors même que les ressources humaines affectées sont restées les mêmes. Il tient d'ailleurs à remercier l'ensemble des agents en charge de la « Centrale téléphonique » pour leur mobilisation car ces personnes n'ont jamais été absentes ou n'ont jamais fait l'objet d'une quelconque quarantaine ; elles ont été sur le pont, et le sont encore toujours, tout au long de cette crise sanitaire. Je comprends votre agacement pour le temps perdu mais il est heureux d'entendre que le problème a finalement pu être aidé pour ce problème de manipulation informatique. Nous savons aussi que beaucoup de citoyens ont des questions ou des problèmes importants à résoudre tels que des problèmes de carte d'identité et autres. Le numéro de téléphone de la Commune est donc toujours accessible mais, effectivement, en surcharge. Il tient à signaler que tout est mis en œuvre avec l'opérateur « Irisnet » pour améliorer le système téléphonique au niveau technique afin de rétablir la qualité des réponses aux citoyens et garantir un accueil de qualité qui est une des préoccupations majeures du Collège. Le nouveau système devrait être opérationnel d'ici fin janvier 2021.

En réponse à la question relative au service « Population », il rappelle qu'au-delà des aspects sanitaires, ce service a déménagé à la rue de France, que cela a eu un impact assez conséquent en termes de réorganisation et que les outils informatiques n'ont pas forcément suivi. Il y a eu des maladies de jeunesse, comme le système de prise de rendez-vous. Tout cela a dû être résolu. Aujourd'hui, il y a du personnel supplémentaire délégué par le « CIRB » pour régler les problèmes informatiques qui ne sont pas forcément liés à la Commune mais parfois des spécificités qui ne fonctionnent pas correctement. Tout cela est en voie d'être réglé. On peut donc espérer que tout cela va s'apaiser dans les plus brefs délais.

G. BORDONARO comprend qu'on se concentre sur la résolution des problèmes informatiques mais il ne faut pas minimiser la situation car des citoyens sont tenus par l'urgence pour de bonnes raisons. Certains en arrivent même à utiliser d'autres chemins pour obtenir des réponses. Il souhaite donc qu'une commission soit tenue à ce sujet car ces deux services sont au bord de l'éclatement. Ce n'est toutefois pas une question de personnel car ce dernier se dévoue et fait tout son possible avec les moyens actuellement à disposition, pourtant dans des conditions de travail très difficiles. A un moment, on peut accepter qu'un service soit limité par rapport à divers facteurs qui provoquent un ensemble mais ici on est presque à la limite de la disparition du service.

M. CASSART-SIMON ajoute que son cas est anecdotique mais représente ce que beaucoup d'anderlechtois éprouvent comme souffrance en tentant de contacter la Commune. Elle souhaite que la Commune soit accessible le plus rapidement possible car elle n'espère pas qu'il se produise une catastrophe sur le territoire et que l'on doive appeler spontanément cette dernière, sans quoi, cela aura de lourdes conséquences.