

Réponse à l'interpellation de Monsieur Hicham Talhi

Concerne : La détérioration de la qualité du service population et sa fermeture par manque de personnel

La commune d'Evere a en effet été mise en avant en mai 2009 pour souligner ses qualités d'accueil (5 critères : l'accueil, la signalisation, la propreté, le service reçu et l'accessibilité). En 2023, la commune d'Evere continue de mettre tout en œuvre pour améliorer chaque jour l'accueil de la population, comme cela est expliqué ci-dessous.

Concernant les demandes de RDV pour mariage ou changement de nom, il y a en effet eu un bug informatique dont nous n'avons pas connaissance. Il est réglé désormais. Par ailleurs, il s'agit de produits pour lesquels les citoyens peuvent également se présenter sans RDV.

Concernant les personnes avec des enfants, lorsque le temps d'attente devient long ou lorsqu'un enfant devient difficile, nous veillons à discuter avec le parent et à faire passer ces personnes rapidement (idem pour personnes à mobilité réduite ou autre situation physique compliquée). Le projet d'une tranche horaire un mercredi après-midi pour les enfants est également à l'analyse.

- Avez-vous un inventaire des fermetures de nos services pendant les heures d'ouverture depuis 2023, si oui combien de fois, qui prend cette décision et selon quels critères ?

Depuis le non-renouvellement du marché public pour une société de gardiennage, il n'est plus possible de tenir de listing suite à la fermeture des services. En effet, nous n'avons plus une personne qui filtre les entrées uniquement.

Ce que l'on peut mentionner cependant, c'est que depuis mars, les demandes augmentant, et particulièrement les deux derniers mois (notamment en raison de l'approche des vacances et au renouvellement de permis de conduire papier), le nombre de personnes se présentant est assez élevé. Et donc la distribution des tickets est coupée anticipativement plusieurs fois par semaine (pour l'un ou l'autre service – population ou étrangers).

La décision de clôturer la distribution est prise par la responsable de secteur (ou un responsable de service en son absence). Cette décision se prend sur base de plusieurs critères :

- Le temps d'attente déjà acté à l'instant T (plus d'1h30 le 13/06 en question). Régulièrement plus de 70 personnes encore en attente un peu avant 19h, malgré les fermetures ;
- Le type de produits encore à traiter dont les RDV encore à venir ;
- Le nombre de collaborateurs présents (y compris les personnes d'autres services qui pourraient venir en aide. Cela comprend également les responsables de services ou de secteur qui viennent en renfort guichet quand cela est nécessaire) ;
- La nécessité d'affecter un ou plusieurs agents à la gestion urgente de dossiers en back office afin de ne pas impacter la situation du citoyen et l'amener à se représenter à l'administration inutilement ;
- L'obligation de ne pas faire travailler les collaborateurs plus de 11h (conformité aux réglementations syndicales/sociales).

Les horaires mentionnés sont ceux-ci : *Lundi au vendredi de 8h à 12h30. Mardi de 16h à 19h30. Avec ou sans rendez-vous, vérifiez sur la page DEMARCHES.* Il est cependant également indiqué : *L'administration se réserve le droit de limiter le nombre de tickets en cas d'affluence.*

Néanmoins, il est important de préciser que le personnel présent à la centrale téléphonique et au ticketing continue d'analyser les demandes des citoyens même après fermeture. En cas d'urgence, ou en présence de personnes à mobilité réduite ou de situation compliquée, le citoyen est servi malgré tout. Le service n'est donc pas totalement inaccessible. De plus, nous fixons également des rendez-vous pour faciliter et alléger le temps d'attente des citoyens.

Il pourrait être envisagé de mentionner que la distribution de tickets s'arrête 1h avant, afin que l'information donnée soit claire. Il s'agit d'éviter aux personnes d'attendre près de 2h pour une démarche.

- Quel est le cadre du personnel au service population ? Combien de personnes sont absentes pour des raisons de maladie ?

Les services des Affaires civiles comptent 23,17 équivalents temps plein, dont 2 personnes en temps plein en maladie longue durée.

- Comment le cadre du personnel à évoluer depuis le début de la législature, combien de personnes ont été engagées en plus (et donc pas pour remplacer un départ en pension)

Depuis 2018, 0,27 ETP a été engagé (avec des variations entre 2018 et 2023)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
T Aff. civ	22,9	22,4	20,86	20,65	22,37	23,17

Fin 2022, une proposition a été faite et acceptée par le Collège de ne pas renouveler le marché public relatif à la société de gardiennage. En effet, le montant y afférent a pu servir à engager une personne en temps plein pour renforcer l'équipe accueil. Début 2023, une personne a également été engagée pour 6 mois via une subvention accordée dans le cadre de la gestion des personnes originaires d'Ukraine.

En 2022, un aide a été apportée par un autre secteur (Secteur Vie citoyenne) pour soutenir le travail des Affaires civiles entre mai et août. Plusieurs personnes sont en effet venues prêter main forte pendant cette période. Un accord a été donné pour renouveler cette demande d'aide chaque année quand cela s'avère nécessaire. Certaines personnes sont d'ailleurs prévues en renfort en juillet et en août.

- Quelles sont les initiatives et mesures concrètes que vous avez prises pour améliorer l'accueil des Everois et Everoises ?

Etant donné d'une part l'augmentation de la population, et d'autre part la diversification, la multiplication et la complexification des tâches confiées aux administrations communales (AC)¹, il n'était plus possible de travailler de la même manière qu'il y a 10 ans ou plus. La qualité de l'accueil étant toujours primordial, il a donc fallu innover et créer.

Le secteur travaille à davantage de démarches disponibles en ligne depuis deux ans afin d'éviter de se déplacer à l'administration quand cela n'est pas nécessaire. Un travail massif est également en réflexion pour pousser la digitalisation du traitement des demandes pour en accélérer l'introduction et le suivi. Régulièrement des points sont abordés en équipe pour améliorer et fluidifier le traitement des demandes en guichet et en back office et ainsi adapter et uniformiser les procédures. Par ailleurs, une étude sera entamée en 2023 sur le réaménagement du plateau afin de pouvoir moderniser l'accueil de l'administration ainsi que le plateau des Affaires civiles. Les aspects d'accessibilité, de signalisation et de fluidité feront partie intégrante du projet. Les travaux sont prévus pour la fin 2024.

Depuis le début de l'année, comme déjà mentionné, l'équipe accueil a été renforcée pour créer plus de guichets rapides, améliorer l'accueil et faire du personnel à ces postes des agents polyvalents (accueil, téléphone, guichet rapide et travail en back office). Par ailleurs, des démarches rapides en guichet ont été identifiées et sont traitées en priorité par les services (composition de ménage, casier judiciaire, autorisation parentale, etc.), tout comme les RDV.

Le contenu du site web fait par ailleurs progressivement peau neuve afin d'informer clairement et correctement le citoyen et lui éviter de potentiels passages multiples au sein de l'administration. Un créneau RDV étrangers a également été ajouté, ce qui a permis de réduire le temps d'attente pour les nouvelles inscriptions au service étrangers à 6 semaines (l'année passée nous étions à trois mois d'attente).

Dans toutes les réflexions et les méthodes de travail, la lutte contre la fracture numérique et l'accompagnement des citoyens qui en manifestent le besoin demeure un point d'attention et une priorité.

¹ Tâches qui passent des ambassades aux AC, parcours primo-arrivant, détection de la fraude, procédures complexifiées et donc allongées, technicité plus poussée, tâches transférées aux AC par les ministères par manque d'effectifs au sein des ministères eux-mêmes, etc.