

## Réponse à l'interpellation concernant l'accès aux différents services à la population par téléphone et prises de rendez-vous.

Réponse de Madame l'échevine V. Levieux

*Concernant l'accès aux services de la population par téléphone :*

Une (voire deux personnes en fonction des effectifs disponibles) s'occupent de gérer les appels entrant sur la ligne de l'accueil (262). Nous avons en effet fait une demande pour avoir une 2<sup>e</sup> personne pour au moins 6 mois (depuis janvier) pour pouvoir répondre davantage au téléphone. Cette personne a été mise à disposition de notre service pour aider à la gestion du téléphone mais ces dernières semaines, elle est principalement venue en renfort pour aider la population dans la délivrance des cartes d'identité.

Nous avons pu constater la frustration de dizaines de citoyens face à la non-réponse de nos services.

Les solutions qui ont été mises en place jusqu'à maintenant sont :

- Une personne en plus pour le téléphone de l'accueil ;
- Augmentation du temps d'attente à son maximum lorsqu'un citoyen appelle (soit selon le système actuel à notre disposition 30 minutes) – à voir avec le service informatique ;
- Système permettant de faire sonner tous les téléphones d'un même service en même temps.

La proposition de pouvoir présélectionner certains produits dans un menu téléphonique est intéressante. Cependant, nous avons plus de 100 produits, cela représente donc énormément de déclinaisons possibles.

Par contre, donner de l'information sur certains produits pourrait être exploitée (à voir si réalisable et réaliste avec le service informatique). Par exemple, pendant qu'un citoyen attend, on pourrait lui rappeler l'utilité d'Irisbox.

L'information est déjà disponible lorsque les personnes prennent RDV en ligne.

Mais cela pourrait valoir la peine de tester pour certains produits, les personnes auraient ainsi de l'information en attendant d'être prises en charge.

Par ailleurs, il convient de mentionner que l'intervention de la personne qui gère le téléphone de l'accueil (262) est primordiale. Il est important que l'accueil puisse filtrer les appels pour ne pas transférer tout type de demande au service concerné. A titre informatif :

- avec une personne au 262 et hors Covid, la gestion du téléphone représente un TP au sein de chaque service (population et étrangers, et un peu moins à l'état civil).
- Avec 1,5 personnes en Covid (je compte cela en fonction des absences, maladies ou de la mise à disposition de la personne rajoutée pour 6 mois au service population pour la délivrance de carte), la gestion du téléphone par service représenterait 2 TP.
- Le personnel présent n'est pas assez nombreux pour pouvoir répondre à tous les appels, l'accueil prend les coordonnées des personnes lorsqu'il ne sait pas répondre à la question et ce sont la plupart du temps les responsables directes ou le responsable de secteur qui rappellent pour soulager les équipes.

### *Concernant les prises de rendez-vous :*

Le nombre de RDV disponibles depuis mars 2020 est fonction des mesures sanitaires décidées par le SIPP. Nous avons un maximum de citoyens que nous pouvons faire attendre dans la salle d'attente et un nombre maximum de guichets que nous pouvons ouvrir. Sachant qu'il a fallu également composer avec les mises en quarantaine, le télétravail ou les absences/maladies (dont un congé de maternité).

Nous n'avons cependant jamais refusé d'urgence ou personne à mobilité réduite par exemple, et sans RDV en évaluant les urgences au cas par cas.

Conscients de la demande de passeports et carte d'identité à l'approche des vacances, nous avons rajoutés 7 plages horaires après avoir consulté le SIPP. Ces RDV ont été pris rapidement d'assaut.

Depuis plus d'une semaine, nos équipes finissent 1h après l'heure suite à l'afflux de demandes et au fait qu'on ne refuse pas les urgences et qu'on intercale un maximum de personnes.

Nous avons également rappelé, comme d'autres communes, lors d'une interview, l'importance de s'y prendre à l'avance. Nous sommes face à de nombreuses demandes de personnes qui se rendent compte maintenant de la non validité de leur carte ou passeport et nous sommes donc obligés de les prendre et de les intercaler.

Nous attirons également régulièrement l'importance d'annuler son RDV. Par jour, des dizaines de personnes ne se présentent pas sans annuler, soit autant de place disponibles qui ne sont pas utilisées et qui pourraient avoir pour effet de diminuer le nombre d'appels/mails que nous recevons. Cela veut également dire que nous prenons un nombre impressionnant de personnes sans RDV justifier par une urgence, quelle qu'elle soit.

Par ailleurs, les vacances approchant, nos équipes aussi seront en vacances, nous avons donc dû réduire le nombre de RDV disponibles en fonction des effectifs. Cela a pour conséquence de rallonger le délai d'attente. Mais à nouveau, nous ne refuserons pas les urgences, mais au plus on peut les anticiper, au mieux évidemment.

Pour votre information :

Semaine du 04/06 : 281 RDV absents (soit en moyenne 56/jour) pour 1 002 visiteurs qui ont été servis.

Semaine du 14/06 : 321 RDV absents (soit en moyenne 64/jour) 1 049 visiteurs qui ont été servis.

Concernant les types de RDV, certains RDV sont disponibles plus rapidement que d'autres. C'est en effet le cas pour la prise en charge ou le retrait d'accusé de réception. Il s'agit de deux produits dont la durée de traitement est courte, raison pour laquelle ils peuvent s'intercaler facilement entre des produits dont la durée de traitement est plus longue.

En effet, les RDV ont un délai de traitement propre (par exemple, 10 minutes pour une commande de cartes, 15 min pour une inscription d'une personne venant de l'étranger).

Certains RDV ont par ailleurs des disponibilités plus réduites car non urgents. C'est le cas pour la demande de séjour permanent. En effet, une personne en séjour temporaire a déjà un titre de séjour valable.

Pendant le mois de juin, les plages horaires rajoutées ne concernaient que 4 produits (passeport, carte d'identité, activation de carte d'identité, inscription de personnes venant de l'étranger).

Qu'il s'agisse de passeport, d'activation de carte ou de tout autre produit, il faut bien un RDV par personne. A défaut, il ne nous est pas possible de calculer le temps de traitement d'une demande et donc les effectifs nécessaires. Cependant, lorsque cela est possible, nous traitons les demandes ou un minimum, nous refixons un RDV nous-mêmes à échéances très courtes.

Par exemple pour un guichet d'1h : un passeport 7minutes, 4 passeports 28 min, cela change donc totalement la donne sachant que pour les 53 minutes restantes d'autres RDV étaient déjà pris en ligne.

Comme déjà mentionné, ces dernières semaines, nous ne refixons même plus RDV et faisons le tout puisque toutes les demandes sont devenues urgentes. Cela a pour conséquence de faire terminer 1h plus tard à chaque permanence de guichet.

Des solutions ont également été envisagées pour pallier aux obligations relatives à certaines démarches. Pendant la période Covid, beaucoup de démarches pouvaient être effectuées en totalité ou en partie par mail avec l'accord de l'Office des étrangers. Jusqu'à maintenant, un contact par mail entraine donc en ligne de compte pour le calcul d'une déclaration d'arrivée. Par ailleurs, il y a bien eu une tolérance de la police et de l'Office des étrangers par rapport à cela suite à la période Covid. Les choses vont prochainement revenir à la normale suite à l'assouplissement des mesures Covid.

Pour conclure, afin d'améliorer la situation dans son ensemble, les solutions suivantes sont envisagées :

- Communication plus régulière sur les mesures à prendre en avance ;
- Communication régulière à continuer sur l'importance d'annuler son RDV ;
- Reprise de stagiaires (il n'était plus possible d'en prendre depuis plusieurs mois suite à la période Covid) ;
- Rapport d'évaluation de la situation dans sa globalité à soumettre au Collège pour analyse ;
- Demande de maintenir un renfort pour le téléphone.