

Question orale de M. Cools : Le fonctionnement des services communaux en cette période de pandémie.

M. Cools rappelle que la pandémie actuelle entraîne des changements profonds dans le fonctionnement des services communaux. Le télétravail est pratiqué lorsqu'il est possible. Certains fonctionnaires travaillent alternativement dans les locaux de l'administration et à leur domicile en télétravail.

Quelle est la part en « équivalents temps plein » de fonctionnaires accomplissant leur tâche en télétravail ? De manière générale, quel a été l'impact de la pandémie sur le fonctionnement des services communaux ?

Des cas de covid positifs ont-ils été détectés au sein de l'administration communale ? Si oui, combien ?

Les citoyens qui sollicitent des services tels que l'Etat civil ou la Population doivent prendre rendez-vous par internet ou par téléphone. Cependant, le délai de traitement s'étend parfois jusqu'à trois semaines, ce qui pose des problèmes pour des documents tels que les cartes d'identité ou les permis de conduire. Des mesures ont-elles été prises pour réduire ce délai, de manière à ce que les demandes justifiées des citoyens soient traitées en-dehors la semaine ?

L'accueil téléphonique est loin d'être toujours optimal, étant donné qu'il est parfois impossible d'avoir un interlocuteur de l'administration au bout du fil, notamment durant l'horaire d'été. Le Collège vérifie-t-il l'accessibilité téléphonique des services communaux ?

En matière d'urbanisme, les contrôles demeurent une nécessité malgré la pandémie.

M. Cools s'étonne donc que la demande d'un habitant, relative au contrôle de conformité des travaux effectués chez ses voisins, n'ait pas encore été traitée au bout d'un an.

En avril dernier, M. l'Echevin de l'Urbanisme signalait que ce contrôle, retardé par la procédure de remplacement du contrôleur du quartier considéré, serait effectué dès que la situation sanitaire le permettrait.

Le nouveau contrôleur a-t-il été engagé ? Les contrôleurs des autres quartiers ne pourraient-ils pas prendre en charge le travail d'un collègue absent ? Les contrôles sont-ils opérés avec la même régularité qu'avant le confinement ? Dans quelles conditions sont effectués les contrôles nécessaires au cadastre ?

Mme l'Echevin Delwart souligne l'engagement de l'administration communale à assurer la continuité du service public auprès de la population dans ce contexte inédit.

Actuellement 240 agents sont en télétravail, de manière à suivre les recommandations du comité de concertation. Etant donné qu'avant l'irruption de cette crise, à peine 24 agents étaient en télétravail, le service de l'Informatique a accompli des efforts considérables pour équiper le personnel du matériel nécessaire au travail à distance.

L'administration n'a pas été épargnée par le coronavirus puisque 38 cas positifs y ont été détectés, mais ils ne sont pas tous symptomatiques. Néanmoins, les absences pour maladie ou mise en quarantaine qui ont résulté de cette situation ont perturbé le fonctionnement normal des services.

Le télétravail n'est pas possible pour toutes les fonctions exercées au sein de l'administration communale, notamment par le personnel ouvrier. Dans ce cas, le respect de la distanciation sociale a été assuré par l'application d'un « shift » horaire ainsi que par l'obligation de port du masque.

Le rappel des précautions à prendre (distance sociale, port du masque, hygiène des mains, etc.) a été effectué via une campagne de communication interne, relayée sur Facebook.

Mme l'Echevin Delwart reconnaît que l'impact de la crise sanitaire sur l'administration s'est traduit par un retard dans le traitement des dossiers mais les corrections apportées par les services de l'Etat civil et de la Population ont permis de ramener à une semaine le délai d'attente pour un rendez-vous.

La commune a pu organiser une gestion plus fluide grâce à l'ouverture de nouveaux guichets de l'Etat civil à l'Espace 1180 ainsi qu'à l'installation d'un guichet d'urgence à la Maison commune pour les citoyens qui, pris au dépourvu, n'ont pas été en mesure de solliciter un rendez-vous.

Les appels téléphoniques ont pu être gérés plus rapidement grâce au renfort fourni par des étudiants.

Les demandes de rendez-vous sont introduites via Irisbox.

Malgré les difficultés, les solutions déployées à l'occasion de cette crise, telles que le télétravail ou la mise en œuvre de nouvelles procédures pour les rendez-vous, s'avèrent des opportunités à saisir pour la gestion future de l'administration.

Toutefois, Mme l'Echevin Delwart invite M. Cools à signaler au Collège tout autre problème dont il serait informé afin que les services communaux le résolvent au plus vite.

Pour ce qui concerne les contrôles urbanistiques, les engagements qui auront lieu prochainement permettront de pallier le manque d'effectifs qui a affecté les activités des services de l'Urbanisme et du Cadastre. Mais les contrôleurs d'autres quartiers reprennent évidemment à leur compte le travail d'un collègue absent.

M. Cools estime aussi qu'il faudra tirer la leçon de la crise sanitaire pour l'avenir.

Selon toute vraisemblance, la part d'agents communaux fonctionnant en télétravail devra être maintenue à plus long terme, à tout le moins dans une certaine proportion.