

29. Question de Monsieur Matthieu DEGREG, conseiller communal, du 19 avril 2024 -- Vraag van de heer Matthieu DEGREG, gemeenteraadslid, van 19 april 2024.

L'accessibilité des services communaux

La transition numérique – et la digitalisation accrue des services administratifs rendus à la population – est positive pour autant que des actions suffisantes soient entreprises pour garantir l’inclusivité de tous les publics, même ceux en situation de précarité ou souffrant de fracture numérique.

A cet égard, le secteur associatif s’est mobilisé ces deux dernières années pour demander des garanties sur le maintien de guichets accessibles physiquement, où chaque citoyen puisse rencontrer un agent du service compétent et recevoir un accueil de qualité.

Une motion adoptée en mai 2023 par le Conseil communal demandait de veiller à conserver un nombre suffisant de guichets physiques et le maintien de communication papier ou téléphonique.

L’ordonnance « Bruxelles numérique » adoptée en janvier dernier prévoit une série de garantie pour l’inclusivité et l’accessibilité des usagers, notamment la mise en place de solution technologique pour rendre les démarches en ligne accessible aux personnes en situation de handicap, un soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative pour tout usager et la mise en place ou le maintien d’une alternative à toute procédure administrative en ligne. A tout le moins, les autorités publiques doivent pour leurs usagers veiller à un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale.

Qu’est-ce qui été mis en œuvre ou pourrait être mis en œuvre pour respecter cette ordonnance ? Est-ce que la commune de Schaerbeek respecte déjà les garanties d’inclusivité et d’accessibilité données par cette ordonnance ?

Outre le maintien de guichets physiques et des lignes téléphoniques, l’ordonnance prévoit de nouvelles obligations pour les autorités publiques locales, soit un soutien à la réalisation des démarches en ligne ou encore la mise en place de solutions technologiques pour garantir l’accessibilité des démarches en lignes aux personnes en situation de handicap. Est-ce que des nouvelles mesures ou actions sont d’ores et déjà envisagées ? Est-ce qu’une subvention régionale est prévue pour soutenir la commune dans la mise en place de ces nouvelles actions ou mesures ?

Enfin, la proximité des services administratifs à la population est essentielle. Les Antennes Radium et Josaphat ne sont ouvertes que sur rendez-vous. Est-ce qu’il pourrait être envisagé de les ouvrir – à certaines plages horaires – sans rendez-vous ? Une ouverture sans rendez-vous permet de faciliter les contacts avec la population.

Réponse :

Nous avons bien reçu l’interpellation sur l’accessibilité des services communaux.

Nos services Etat Civil et Population étaient déjà conforme avec la création du service ‘Accueil et Accompagnement’, service que nous désirons élargir.

Nous avons installé des bornes de délivrances de documents et de prise de rendez-vous pour les personnes qui n’ont pas le matériel informatique ou qui n’ont pas d’imprimante.

Nous avons introduit une demande pour installer une borne de délivrance de documents dans les bureaux du CPAS.

Pour rappel nous avons la prise de rendez-vous possible sur les bornes, par téléphone et on-line. Nous avons installé, dans le hall de la maison communale et au bureau des retraits, des boîtes aux lettres pour les dossiers papiers.

Nous avons également la cellule Soutien pour les personnes à mobilité réduite.

Concernant notre site Internet, le service communication a mis en ligne une page 'Facile à lire et à comprendre (FALC)' pour faciliter l'accès aux démarches. N'oublions pas que la commune a reçu le label Handycity en 2024.

Notre organisation interne avec le front et back office à la maison communale nous permet de donner un meilleur service à la population qu'auparavant. Cette organisation n'est pas possible dans les antennes. De plus, l'organisation dans les antennes ne nous permet pas d'y installer une salle d'attente à l'intérieur. Nos citoyens devraient donc attendre dehors, sous la pluie et dans le froid.

Notre organisation est axée sur la qualité de service avec des délais raisonnables, ce qui est bénéfique pour tous. J'aimerais au passage remercier nos agents et la directrice du service population, nos agents de la GRC et nos gardiens de la paix qui font un travail remarquable.