

Question orale de M. Cools : L'accueil dans les services sociaux de la commune et du CPAS et à la Maison communale.

M. Cools estime que l'accueil et l'accompagnement des citoyens les moins favorisés dans les services sociaux sont très importants en situation de crise. La pandémie a certainement modifié les modalités de cet accueil au cours des derniers mois.

Comment l'accueil des citoyens est-il organisé dans les services sociaux de la commune et au CPAS depuis la mi-mars ?

Les assistants sociaux de référence rencontrent-ils physiquement les citoyens qui sollicitent une aide ?

Les visites à domicile ont-elles lieu ?

Les conditions de l'accueil ont-elles été modifiées depuis l'amorce du déconfinement le 11 mai dernier ?

Quelles ont été les contraintes imposées par les autorités de tutelle pour encadrer cet accueil ? Sur quelles bases juridiques ce contrôle de tutelle a-t-il été exercé ?

Une date a-t-elle été prévue pour l'accueil social à la commune et au CPAS selon les modalités en vigueur avant la crise sanitaire, nonobstant le respect de « gestes barrières » ?

L'accueil à la Maison communale s'effectue toujours sur rendez-vous. Toutes les personnes qui sollicitent un rendez-vous l'obtiennent-elles ? Une date a-t-elle fixée pour la suppression de cette obligation de rendez-vous ?

M. l'Echevin Lambert-Limbosch répond que les visites dans les services de l'Action sociale rue Victor Gambier sont effectuées actuellement sur rendez-vous. Ce dispositif permet une gestion des flux ainsi qu'un traçage des visiteurs. Le port du masque est conseillé mais non obligatoire. Un « mini-sas » muni d'un distributeur de gel a été aménagé pour les visiteurs. Un agent communal vient chercher au fur et à mesure les citoyens ayant sollicité un rendez-vous.

M. l'Echevin Lambert-Limbosch précise que l'administration communale se situe pour le moment dans une phase transitoire et sera probablement amenée à modifier ses dispositions en fonction des mesures prises par le Conseil national de sécurité.

Dans le cas où les mesures générales tendraient vers un certain assouplissement, les conditions d'accueil dans les services communaux seront moins contraignantes.

M. le Bourgmestre rend hommage au personnel de l'administration communale, qui poursuit sa mission dans des circonstances difficiles.

Une partie des tâches est accomplie en « télétravail ». Les visites à domicile qui étaient organisées naguère ont été suspendues.

Les services de M. l'Echevin Lambert-Limbosch collaborent avec le CIRB pour informatiser autant que possible l'activité de l'administration dans le cadre de cette crise.

Tout processus de décloisonnement progressif sera entrepris conformément aux indications du Conseil national de sécurité.

Le système de visites par rendez-vous vise à éviter de trop fortes concentrations de personnes. Des efforts doivent probablement encore être accomplis à cet égard pour éviter les files qui surviennent encore de temps en temps, en dépit de la permanence supplémentaire instaurée le mardi soir.

Quoi qu'il en soit, cette crise aura aussi des effets positifs car elle permettra de tirer des leçons pour améliorer le fonctionnement de l'administration à plus long terme.

M. Cornelis précise que les assistants sociaux du CPAS effectuent certaines consultations par téléphone, les autres rendez-vous ayant lieu en mode présentiel.

Mais si les usagers insistent pour être reçus personnellement par leur assistant social de référence, le CPAS accédera à leur demande.

Toutes les consignes édictées par le Service public fédéral (SPF) des Affaires sociales sont respectées de manière scrupuleuse.

Tout déconfinement sera mis en œuvre en accord avec les syndicats.

M. Cornelis signale encore qu'un des assistants sociaux a contracté une forme sévère du covid, qui a exigé un traitement en soins intensifs.

M. Cools est bien conscient du fait que l'administration communale et le CPAS font tout leur possible pour rendre service aux citoyens, quoiqu'il ait été avisé de certains témoignages selon lesquels des demandes de rendez-vous auraient été refusées, notamment pour les documents relatifs aux délais de validité pour la conduite sans permis, destinés aux lauréats de l'examen théorique du permis de conduire privés temporairement d'examen pratique suite à la fermeture des auto-écoles.