

Question orale de M. Cools : Les délais de rendez-vous au service de la Population.

M. Cools rappelle qu'en cette période de pandémie, l'administration communale fonctionne à bureaux fermés, avec l'obligation d'un rendez-vous préalable pour s'y rendre.

Le site internet de la commune recommande de procéder aux réservations via internet ou aussi, pour certains services, par téléphone en mentionnant les numéros ad hoc.

Néanmoins, il arrive régulièrement que certains Ucclois ne parviennent pas à joindre par téléphone l'administration, en particulier le service de la Population.

Le délai pour obtenir un rendez-vous suite à un vol de carte d'identité est de 20 jours.

Lorsque les intéressés envoient un mail à ce propos à l'administration, la réponse adressée par un fonctionnaire au nom du Bourgmestre indique que cette situation est due aux nombreuses absences au sein de l'administration, en omettant de mentionner qu'il y a lieu de signaler le vol à « Doc Stop » et à la police.

Le 22 octobre 2020, M. Cools avait déjà évoqué ce problème dans une question orale, à laquelle Mme l'Echevin Delwart avait répondu que le Collège, conscient de la situation, allait ouvrir des guichets supplémentaires à la salle 1180 et recruter des étudiants pour renforcer l'accueil téléphonique.

Manifestement, cela n'a pas suffi : les délais pour obtenir un rendez-vous demeurent trop longs.

Comment le Collège compte-t-il améliorer l'accueil téléphonique et réduire à une dizaine de jours le délai pour obtenir un rendez-vous au service de la Population ?

M. le Bourgmestre reconnaît les difficultés pour les prises de rendez-vous, dues au fait que le coronavirus n'épargne pas le personnel de l'administration : quatre guichetiers ont été testés positifs au covid, ce qui a entraîné 11 mises en quarantaine dont 7 sont toujours en cours.

Il a donc fallu réduire le rythme des rendez-vous mais la situation redevient progressivement normale.

Mais M. le Bourgmestre ne cache pas que des complications pourraient encore survenir.

Il rend toutefois hommage aux agents de l'administration, qui continuent d'assurer le service dans ce contexte difficile, et ce d'autant plus qu'ils doivent parfois faire face à l'agressivité d'une partie de la population, qui leur impute la responsabilité des mesures prises voire de la crise sanitaire elle-même.