

Interpellation du Conseiller Communal Halit AKKAS sur l'amélioration de l'accueil du public via l'activation du système de gestion des files d'attente

Le site internet communal annonçait récemment l'ouverture exceptionnelle d'une permanence du service population le mercredi de 14 à 16h jusqu'à la fin du mois de juin. Cette permanence vient s'ajouter aux horaires actuels à savoir : du lundi au vendredi de 8 à 13h et le mardi de 16 à 18h30.

Tout comme la baisse des tarifs sur un nombre sans cesse important de documents officiels, l'augmentation de la disponibilité des services est une bonne chose pour les citoyens. Toutefois, l'accueil du public en est une autre. Aujourd'hui, la qualité de l'accueil n'est pas à la hauteur des efforts que la commune entreprend pour le citoyen.

Actuellement, quand le citoyen se rend à l'administration, il reçoit un ticket papier de couleur. Le citoyen se retrouve ensuite à attendre que son numéro de passage soit appelé par un agent. Si le citoyen n'a pas la chance d'entendre (bruit) ou de comprendre (barrière linguistique) que son numéro est appelé, il risque de perdre son tour. Ce qui peut parfois créer des tensions entre administrés voire même entre les administrés et les services. Il arrive même souvent qu'un gardien de la paix, un guichetier voire un chef de service viennent faire la police dans les couloirs.

Nos administrés et nos travailleurs communaux méritent évidemment mieux. D'autant plus, qu'en se promenant dans les couloirs de l'administration on peut constater la présence de deux bornes et de plusieurs écrans. D'après les travailleurs communaux que j'ai croisés, ces appareils font partie d'un dispositif de gestion de files d'attente acheté par la commune il y a deux ans, installé il y a maintenant un an mais qui n'est toujours pas activé.

De tels dispositifs existent maintenant dans toutes les administrations publiques. La société de logements sociaux les HBM de Saint-Josse vient même juste d'en installer un. En faisant l'appel des numéros via un écran, ces dispositifs permettent d'éviter des tensions inutiles. Ils permettent également à l'administration de mieux connaître la temporalité des besoins du citoyen et ainsi mieux organiser les services pour répondre à ces besoins autrement que par des mesures exceptionnelles (extension plages horaires, ouverture de guichets, renfort en personnel).

Je peux comprendre qu'en période de COVID, ce dispositif n'ait pas été activé. Mais cela fait maintenant plusieurs mois que la Commune a repris une activité normale. La période estivale serait le moment idéal pour activer ce dispositif de simplification administrative qui va dans le sens d'un meilleur service au citoyen.

Mes questions sont donc les suivantes :

1. Quelles sont les raisons qui retardent l'activation de ce dispositif ?
2. Quel est le coût de ce dispositif ?
3. Quels sont les services concernés par ce dispositif ?
4. Comptez-vous mettre en service ce dispositif pour la rentrée de septembre 2022 ?

Interpellation de Monsieur Yves Bassambi au Collège du Bourgmestre et des Echevins concernant « le Bilan des Visites décoloniales initiées par la Commune de Saint-Josse » au Conseil communal du 22 juin 2022

C'est le devoir de mémoire qui nous parle du passé a dit **Marc AUGÉ** (ethnologue et anthropologue français né en 1935 à Poitiers)

Le 28 mai dernier, la dernière « visite décoloniale » a eu lieu au Parc de Tervuren dans le cadre des recommandations de la Motion adoptée au Conseil communal, le 19 mai 2021, relative « aux conséquences du passé colonial belge et aux manières de lutter contre ses effets ».

Ces visites ont été menées, à votre initiative, par l'asbl Bakushinta en collaboration avec le PAC (Présence et Action culturelle) Germinal Saint-Josse, la Ligue Ouvrière présidée par **Luc Frémal** et la Commission communale « Passé colonial belge » dirigée par **Muhamet Begaj**.

En effet, ces recommandations se sont traduites par un cycle de visites respectivement au musée Royal de l'Afrique centrale, à la Commune de Saint-Josse et au Parc de Tervuren, le 5 mars, le 26 mars, le 16 avril et le 28 mai dernier avec différentes thématiques abordées : une première partie liée à l'histoire du Congo ; une seconde aux différentes sociétés de l'Afrique centrale, une troisième au passé colonial tennodois et la dernière à l'Exposition coloniale de 1897 au cours de laquelle quelque 267 congolais furent exhibés , en Juillet et août, dans 4 "villages authentiques", en réalité des Zoos Humains.

Dès lors, je souhaiterais vous poser les questions suivantes :

- Quel est le suivi politique envisagé pour ces visites « décoloniales » ?
- Comptez-vous pérenniser ce genre d'activités afin d'impliquer les tennodois dans ce travail de mémoire essentiel pour toutes les générations?

Je vous remercie d'avance pour vos réponses.

Dépôt d'une question d'actualité de Veronica Sntaxi concernant des marquages piétons.

Question d'actualité au Collège des Bourgmestre et Echevins

Concernant : l'absence de marquage pour passage piéton rue Jottrand.

Bonjour, le 24 mai une mère de famille et son enfant, venant de la rue de la Ferme ont voulu traverser la rue Jottrand mais n'ont pu le faire car une voiture roulant rapidement rue Jottrand ne s'est pas arrêtée. Pas de marquage piéton pour indiquer la priorité des piétons.

Depuis ce 16 juin, différents marquages ont été faits. On peut de nouveau traverser la rue de la Ferme sur un passage piéton mais les 4 passages pour traverser la rue Jottrand ne sont toujours pas là....

Ma question est la suivante : pour la sécurité de nos citoyens, quand prévoyez-vous de remettre les marquages des passages piétons ? Cette situation pourrait causer de graves accidents. Je vous remercie.

Veronica Sntaxi