

Conseil communal du 27 juin 2019

Question orale de Mme Marie-Hélène Lahaye, conseillère communale, relative « aux mesures mises en œuvre lors de la canicule »

Mondelinge vraag van Mevrouw Marie-Hélène Lahaye, gemeenteraadslid, met betrekking tot « de uitvoeringsmaatregelen ten aanzien de extreme hittegolf »

Mme Marie-Hélène Lahaye, conseillère communale – Groupe Ecolo-Groen : En raison des changements climatiques, notre pays sera confronté de plus en plus souvent à des épisodes caniculaires comme celui que nous connaissons ces jours-ci. La lutte contre le changement climatique repose sur deux piliers : les politiques destinées à atténuer ses effets et les politiques d'adaptation aux modifications climatiques visant à protéger au maximum la population et la biodiversité.

Quelles sont les mesures d'urgence prises par la commune pour les personnes les plus vulnérables – les sans abri, les personnes âgées, les enfants dans les crèches, etc.

Par ailleurs, la commune dispose-t-elle d'une cartographie des fontaines d'eau potable accessibles gratuitement ?

Que fait la commune pour les personnes qui, bien que moins vulnérables, souffrent durant les fortes chaleurs, par exemple, celles qui vivent dans des logements mal isolés ou mal adaptés ?

Enfin, comment réfléchit-on l'aménagement de notre commune pour y créer des îlots de fraîcheur et accroître la végétalisation ?

M. Jean Spinette, échevin de la Prévention – LB : Les équipes de la prévention agissent en concertation avec le service « Démographie », le CPAS, les conciergeries de quartier, les services « Troisième âge » et l'échevine qui en a la charge, ainsi qu'avec la Régie foncière et les travailleurs sociaux.

Comme on le fait traditionnellement lors de fortes chaleurs, nous avons envoyé un courrier aux personnes de plus de 75 ans. Une brochure y est jointe dans laquelle figure les premiers conseils de base et les numéros de contact. On les invite à ne pas rester isolées et à

prendre contact avec leur partenaire de référence (antenne de quartier, service social de la commune, service du CPAS adéquat).

Les maisons de repos n'ont pas été ciblées par ce courrier parce que les pensionnaires font l'objet d'une attention particulière du personnel soignant.

Les sans abri sont suivis par les éducateurs de rue du service de la Prévention. Comme ils ont été un moment en sous-effectif, car plusieurs d'entre eux étaient en congé, nous avons décidé de dédoubler leurs interventions avec les gardiens de la paix qui jusqu'alors n'exerçaient pas cette mission. Ils ont été formés par nos éducateurs de rue pour aborder ce type de public que l'on pousse à boire de l'eau car, contrairement à ce que l'on pense généralement, les boissons alcoolisées n'hydratent pas mais, au contraire, déshydratent. Les autres publics fragilisés sont, eux, ravis de se voir offrir de l'eau.

En général, on distribue des bouteilles d'eau en plastique mais nous avons intégré le problème du plastique dans notre principe de gestion et, dans mon département, nous avons commandé des gourdes métalliques frappées de l'effigie de la Porteuse d'eau. C'est une opération un peu clin d'œil destinée à encourager les gens à toujours conserver de l'eau fraîche auprès d'eux.

L'opération « courrier » est nécessaire mais pas suffisante. Les gardiens de la paix ont donc une nouvelle mission. Ils sont invités tout au long de l'été à prendre contact avec les personnes âgées pour vérifier si elles sont en sécurité et si elles ne sont pas trop isolées. Ils se rendent à domicile, proposent des bouteilles d'eau ou des petites gourdes, prodiguent des conseils et les assurent d'une présence.

En ce qui concerne les logements particuliers, Mme la président du CPAS vous parlera des personnes suivies par le personnel de son institution.

Chaque nouvel aménagement comprend un point d'eau potable. C'est le cas place de Bethléem ou place Morichar, par exemple, ou encore dans le plan d'aménagement de la place Marie Janson.

S'il n'y a pas de cartographie des points d'eau de la commune, c'est parce que de nombreux partenaires en charge des publics fragilisés éditent des plans de trucs et astuces. Certains sont disponibles sur internet à l'instar de la carte éditée par DoucheFLUX. D'autres partenaires, comme les infirmières de rue distribuent différents outils de prévention, dont une carte des fontaines d'eau potable dans toutes les communes. Éditer notre propre brochure

serait donc redondant mais nous pourrions renseigner l'existence de cet outil dans notre brochure.

Les points de fraîcheur présents dans la commune sont relativement connus. Le volet « canicule » du plan d'urgence prévoit d'ouvrir des lieux publics en cas de très grandes chaleurs prolongées, d'informer les personnes âgées sur les espaces munis d'air conditionné et de créer des lieux frais. À un moment donné l'échevin de la Jeunesse avait installé un brumisateur géant sur la place de Bethléem qui avait rencontré un grand succès. Le dispositif était peu onéreux puisqu'il s'agissait d'un simple tuyau percé de multiples petits trous et alimenté en continu. J'ai moi-même répété l'expérience sur la terrasse d'une maison de repos bien connue mais le brushing des pensionnaires n'a pas apprécié le procédé.

Je compte dresser le bilan des actions menées par l'ensemble de nos équipes et évaluer le dispositif pour éventuellement faire évoluer le modèle. Je peux d'ores et déjà vous dire que les gardiens de la paix sont ravis d'être associés à ces missions de prévention.

Je cède la parole à la présidente du CPAS.

Mme Myriem Amrani, présidente du CPAS : Pour ce qui concerne les publics suivis par le CPAS, peu avant l'été, nous avons rendu visite à 350 personnes âgées de plus de 65 ans. Ces visites sont annoncées par un courrier, accompagné d'une brochure réalisée par la Commission « migrations » de la Coordination d'action sociale, qui regroupe une série de services qui travaillent autour du troisième âge et des seniors. Ces visites sont organisées par les équipes du CPAS, en l'occurrence le service d'aide à domicile, le collectif Violette et le service social.

Les discussions préparatoires à la campagne de sensibilisation et aux visites se tiennent dès le début avril au CPAS. En réalité, la distribution de bouteilles d'eau et de gourdes n'est qu'un prétexte pour repérer les éventuelles situations de fragilité et les risques d'isolement. Il est très important de maintenir un contact régulier avec ces personnes, a fortiori en période de canicule.

Sept équipes sont impliquées dans ce travail de visite à domicile et de distribution d'eau et de flyers reprenant notamment les numéros d'urgence. Nous sommes évidemment attentifs au port du badge des agents. Il est important qu'ils puissent être identifiés pour rassurer les personnes âgées.

Pour ce qui est de la résidence des Tilleuls et de la maison de repos, le personnel médical est très vigilant sur les risques de déshydratation et assure un suivi médical personnalisé.

Nos services travaillent en outre avec le département de la Prévention et les travailleurs de rue qui organisent des maraudes pour les sans abri. Nous sommes aussi très attentifs à ce public-là avec lequel nous menons un travail continu tout au long de l'année mais pour lequel nous avons une approche spécifique en cas de canicule.

Mme Marie-Hélène Lahaye, conseillère communale – Groupe Ecolo-Groen : Je remercie M. l'échevin et Mme la présidente du CPAS pour leur réponse.

J'aimerais encore savoir s'il existe un dispositif particulier dans les crèches et ce qui est entrepris pour accroître la végétalisation de la commune.

Mme Cathy Marcus, échevine du Personnel – LB : Je demanderai à Mme Nekhoul de vous envoyer par mail le protocole pour les crèches en cas de canicule.

M. Jean Spinette, échevin de la Prévention – LB : La coulée verte, la balade verte et l'implantation d'arbres sur tous les espaces publics correspondent aux objectifs que vous poursuivez. Je suis sûr que vous serez vigilante sur ce point.

Mme Catherine Morenville, échevine des Espaces publics – Ecolo-Groen : Les aménagements publics sont de plus en plus verdurisés. On ajoute des arbres chaque fois que l'on refait une rue. On commence tout doucement à abandonner les places publiques trop minéralisées. Le meilleur exemple est le parc urbain qui sera installé sur la place Marie Janson.

Question orale de M. Loïc Fraiture, conseiller communal, concernant « le décompte de charges non perçu pour les familles locataires à la Régie »

Mondelinge vraag van de Heer Loïc Fraiture, gemeenteraadslid, betreffende de afrekening van de lasten niet ingevorderd door de huurderfamilies bij de Regie

M. Loïc Fraiture, conseiller communal – Groupe PTB : Des locataires de la Régie de Saint-Gilles nous ont interpellés concernant le décompte des charges de leur logement.

En effet, cette année les locataires n'ont pas pu être remboursés en mai comme c'est normalement le cas. On leur a indiqué qu'ils seraient probablement remboursés pour la mi-juillet, mais sans garantie. Beaucoup de familles comptent sur ce remboursement avant l'été pour pouvoir partir en vacances. Le montant des charges est très élevé. Quand on paye un loyer de 900 euros, dont 180 de charges, on a besoin de cet argent.

Que s'est-il passé exactement pour que des remboursements aussi importants pour les familles n'aient pas pu être effectués ? On a entendu qu'il n'y avait plus de comptable.

Depuis quand dure cette situation ? Qu'est-ce qui a été mis en place concrètement pour remplacer cette personne ?

Vu l'urgence, n'y a-t-il pas moyen de procéder aux remboursements avant juillet, quitte à ce que les comptes ne soient pas totalement définitifs ?

Quand pouvez-vous garantir que ces remboursements auront lieu ?

Par ailleurs, qu'est-ce qui justifie des charges aussi élevées. C'est un problème pour beaucoup de familles. Même dans les nouveaux bâtiments, leur coût demeurent important. Ne serait-il pas plus gérable pour tout le monde de demander des provisions moins importantes ?

Mme Cathy Marcus, échevine du Logement – LB : Chaque année, autour du mois de mai, nous procédons au décompte des charges. Il y a deux systèmes parallèles à gérer simultanément : d'une part, le décompte des charges relatif à des chauffages individuels ; d'autre part, celui lié à une chaudière commune. Ce sont des systèmes très différents avec des provisions mensuelles très différentes. Le premier système comprend 70% des locations.

Pour les chauffages individuels, la provision va de 25 à 50 euros en fonction du bâtiment, alors que, dans les immeubles où la chaudière est commune, elle fluctue entre 100 et 200 euros.

Dans le premier cas, le locataire paie directement sa consommation de gaz et d'électricité à son fournisseur. La décompte annuel ne concerne donc que sa consommation

en eau et l'électricité des communs. Par ailleurs, la provision est ajustée en fonction du bâtiment. On connaît les bâtiments et on a une idée globale du coût annuel. De plus, on tient compte des consommations antérieures.

Au départ, lorsque le bâtiment est neuf ou lorsqu'un nouveau locataire s'installe, les provisions sont effectivement assez lourdes mais très vite, au bout de la première ou de la deuxième année nous adaptons les provisions – parfois aussi sur demande des locataires. Ce ne sont pas vraiment les provisions de ce premier système qui posent problème.

Dans le second système, qui représente 30% du parc immobilier, les locataires paient aussi directement leur consommation d'électricité à leur fournisseur mais le décompte annuel concerne la consommation en eau, en eau chaude, en chauffage et en électricité des communs. Dès lors, les locataires doivent s'acquitter d'une provision plus élevée qui varie entre 100 et 200 euros selon le bâtiment.

Le montant des remboursements des provisions peut s'élever à plusieurs centaines d'euros et certains locataires attendent ce décompte. Toutefois, vous devez savoir que cela arrive essentiellement dans les nouvelles constructions où les gens viennent d'emménager. En effet, après quelques décomptes dont les sommes sont importantes, nous contactons très régulièrement les locataires pour savoir s'ils veulent ajuster leur provision. La Régie ne tient pas du tout à jouer avec des montants de ce type. Cependant, pas mal refusent parce qu'ils considèrent cette provision comme une épargne. Je suppose évidemment que, dans ce cas, ils l'attendent pour le mois de mai.

Comme les paiements sont réguliers, la Régie n'a pas toujours conscience des montants de la provision, surtout si les sommes ne paraissent pas énormes à première vue. Toutefois, si des personnes veulent les ajuster, elles peuvent en faire la demande. Je vous invite, si vous connaissez des gens dans ce cas, à le leur dire.

Si des personnes se sont plaintes auprès de vous des montants de leurs provisions, il est possible qu'elles aient emménagé dans un bâtiment neuf et, la première année, les montants sont effectivement souvent plus lourds.

Que s'est-il passé cette année ? Une des deux personnes qui s'occupent du décompte des charges durant cette période a pris un congé. On ne s'est pas inquiétés puisque la deuxième pouvait poursuivre le travail mais, elle est, à son tour, tombée malade. Puis, le comptable a démissionné.

Depuis lors, un nouveau comptable a été engagé. Il est entré en fonction la semaine dernière. De plus, nous avons réorganisé l'équipe pour avancer sur les décomptes de charges. Vous imaginez bien que vous n'êtes pas les seuls à avoir reçu des plaintes. Le téléphone de la Régie a pas mal chauffé car beaucoup de gens attendaient et espéraient cet argent avant les vacances. Nous avons donc réagi au plus vite pour remédier à ce problème de personnel. Il nous est déjà arrivé de procéder aux remboursements au début du mois de juin mais c'est la première fois que le retard est aussi important. Nous avons eu un souci et je vous assure qu'il sera réglé très vite.

M. Loïc Fraiture, conseiller communal – Groupe PTB : La manière de fixer la provision nous semble floue. Vous avez dit qu'elle était réajustée en fonction de la consommation des années précédentes, mais aussi que les locataires étaient contactés régulièrement pour voir s'ils voulaient la réajuster et, enfin, que c'était aux locataires eux-mêmes de contacter la Régie. J'aimerais connaître les consignes que vous donnez à votre service.

Par ailleurs, quand le comptable a-t-il démissionné ? Quelle a été la chronologie des événements.

Mme Cathy Marcus, échevine du Logement – LB : Ce n'est pas le comptable qui fait le décompte des charges. Ce sont deux autres personnes dans le service.

M. Loïc Fraiture, conseiller communal – Groupe PTB : Quand le problème est-il apparu ?

Mme Cathy Marcus, échevine du Logement – LB : Vers la fin avril-début mai.

M. Loïc Fraiture, conseiller communal – Groupe PTB : Cela fait un mois et demi voire deux mois. N'aurait-il pas mieux valu contacter les gens pour leur dire que le remboursement serait effectué à la mi-juillet plutôt que de les stresser et de recevoir, de votre côté, plein d'appels téléphoniques ? Je comprends tout à fait que vous ayez rencontré des problèmes, cela arrive.

Mme Cathy Marcus, échevine du Logement – LB : Je peux vous assurer que l'on a fait très vite pour trouver en un mois, dans les CV qui nous sont parvenus, un comptable. Il est déjà en fonction. On a aussi restructuré l'équipe et on a toujours tenté de continuer à

avancer sur certains bâtiments. Je vous ai dit que la personne qui pouvait assurer le travail est tombée malade. Il y a des choses sur lesquelles on n'a pas toujours pris.

M. Loïc Fraiture, conseiller communal – Groupe PTB : C'est vrai mais vous auriez pu envoyer un courrier aux locataires...

Mme Cathy Marcus, échevine du Logement – LB : Je ne sais pas s'ils auraient été plus contents de l'apprendre par courrier... On a essayé de ne pas arriver à cet extrême. Nous avons annoncé que le remboursement aurait lieu aux alentours du 10 juillet mais on a tout fait pour ne pas en arriver là, on a toujours espéré y arriver avant. On sait que les gens comptent sur cet argent.

Pour en revenir au système, il y a, pour les constructions qui datent de plusieurs années, un tarif de base pour un appartement de deux chambres mais, pour les nouvelles constructions, on ne peut juger de la consommation réelle et la provision de départ est de 150 euros environ pour un logement de 3 chambres. Ensuite, on attend la fin de la première année. Si les consommations entre locataires sont très différentes, on attend la deuxième année pour réduire la provision, qui peut concerner tout le bâtiment.

Si l'on n'a pas dû ajuster la provision mais qu'un locataire estime que sa provision est trop élevée, on l'adapte. Autrement dit, on adapte aussi à la demande.

Enfin, quand on s'aperçoit que les provisions sont élevées et que l'on doit procéder chaque année à des remboursements importants, c'est nous qui contactons les locataires.

M. Loïc Fraiture, conseiller communal – Groupe PTB : Je vous remercie. Maintenant que ce problème des provisions élevées a été soulevé, j'espère que vous allez le régler. Car, franchement, le système est flou.

Question orale de M. Marc Naether, conseiller communal, relative « aux files d’attente devant certains services de l’administration communale »

Mondelinge vraag van de Heer Marc Naether, gemeenteraadslid, met betrekking tot « de wachtrijen van bepaalde diensten van het gemeentebestuur »

M. Marc Naether, conseiller communal – Groupe MR : Ma question porte sur un problème qui concerne et énerve pas mal de Saint-Gillois.

Depuis un moment, les files d’attente devant certains services de l’administration communale sont devenues excessivement longues. C’est le cas par exemple au service de l’Urbanisme où il faut parfois attendre entre une heure et une heure et demie pour poser une simple question. D’autres services sont difficilement ou pas du tout joignables par téléphone pendant plusieurs semaines et ne répondent pas non plus aux mails.

Quelle est la raison de ces temps d’attente ? Cela n’a pas toujours été le cas.

Quelles mesures sont prises pour réduire ce problème de manière structurelle ?

Quelles mesures sont prises pour numériser davantage le travail et, par là, augmenter l’efficacité des services à la population et réduire les temps d’attente – par exemple, téléchargement et vérification semi-automatique des documents/preuves avant que le citoyen ne se rende à l’administration ; paiements en ligne pour des services, etc.)

La commune dispose-t-elle d’une charte de bonne conduite administrative, comme celle qui existe en Wallonie (« Guide de bonne conduite administrative ») ou au niveau de l’Union européenne (« Le Code européen de bonne conduite administrative »), qui définit les délais dans lesquels un citoyen peut s’attendre à recevoir une réponse ?

M. Charles Picqué, bourgmestre : C’est assez difficile de répondre à une question comme la vôtre : est-elle fondée sur un comptage ? Sur une impression ? Sur des plaintes qui vous ont été adressées ? Sur quelle période porte-t-elle ? Peut-on tirer des conclusions générales sur la base d’une impression ?

Je connais bien les deux directrices des services les plus concernés, à savoir l’Urbanisme et l’État civil. Ce sont des départements où il y a une véritable culture de service à la population, compte tenu des contraintes. Je ne dis pas que tout est parfait mais je sais que des efforts sont faits pour répondre dans les meilleurs délais aux demandes des personnes qui nous rendent visite. Ils anticipent d’ailleurs souvent ces demandes. En juin, par exemple, les services sont renforcés car l’on sait que c’est une période où les démarches administratives

sont nombreuses en raison des vacances qui approchent. C'est aussi la fin de la saison. Le lundi est aussi un jour très fréquenté.

Avec les moyens dont nous disposons – je vous rappelle que nous n'avons pas augmenté le coût des documents administratifs –, je pense que nous répondons globalement à la demande. C'est vrai qu'il y a beaucoup de monde dans les couloirs mais, sachez, qu'il s'agit souvent de démarches compliquées. Je veux d'ailleurs rendre hommage au personnel de l'État civil, dont j'ai la compétence, parce que les agents doivent parfois avoir beaucoup de patience, et même offrir une aide personnalisée, pour régler certaines situations. À ce propos je voudrais souligner que l'analphabétisme et l'absence de connaissance d'une de nos langues nationales représentent un problème dont on n'imagine pas l'ampleur.

Un tri assez efficace s'opère maintenant à l'entrée. Le personnel à l'accueil oriente déjà les gens pour qu'ils ne s'adressent pas aux mauvais services et les aide à lire les informations qui figurent sur l'écran.

La commune a connu des périodes où les attentes au guichet étaient longues. C'était notamment le cas en 2010-2011. On y a remédié. Si la situation n'est pas parfaite, Saint-Gilles est loin d'être une commune inactive pour proposer des solutions alternatives à l'attente aux guichets. Nous avons même été précurseurs dans certains domaines et le sommes encore. Nous sommes une des rares communes à permettre de prendre rendez-vous avec les services par internet, ce qui contribue à décongestionner les files d'attente. Une série de documents sont aussi téléchargeables gratuitement à partir d'irisbox et de l'application « mon dossier ». Moins d'habitants sont donc amenés à venir à l'Hôtel de Ville. Un effort d'information a aussi été réalisé avec les antennes de quartier. Ma vision de la situation n'est pas aussi sombre que la vôtre mais, c'est vrai, il y a toujours moyen d'améliorer les choses.

Par ailleurs, je suis allé lire la charte de bonne conduite de la Région wallonne. Elle contient un certain nombre de dispositions qui sont déjà intégrées dans le règlement de travail, par exemple sur l'attitude que doivent avoir les fonctionnaires et sur le processus d'évaluation des agents communaux. Celui-ci a d'ailleurs été fortement renforcé ces dernières années.

Nous sommes aussi la première commune bruxelloise à proposer l'eBox, ce qui va aussi alléger les démarches administratives.

La meilleure manière d'évaluer le service même est d'entendre les gens. La multiplication des plaintes traduit souvent un problème organisationnel dans la commune. Aujourd'hui, la situation ne me paraît pas aussi mauvaise que celle que vous décrivez.

Mme Catherine Morenville, échevine de l'Urbanisme – Ecolo-Groen : Je sais que le volet de votre question relatif au service de l'Urbanisme ne se base pas sur une impression puisque nous nous sommes croisés dans les couloirs de ce service.

Pour le fréquenter quotidiennement, les queues au guichet varient d'un jour à l'autre mais il n'y a pas de pic mensuel ou saisonnier comme à l'État civil. Le mardi est souvent un jour très fréquenté car, le bureau étant ouvert en fin d'après-midi, les gens s'y rendent après le travail. Nous ne savons pas pourquoi certains jours sont plus encombrés que d'autres. Il faut savoir que, mis à part les dépôts de permis qui sont traités par une filière distincte, la plupart des visiteurs viennent chercher des informations assez diverses : situation légale d'un bien, les possibilités d'un nouvel aménagement, la consultation de dossiers liés à une enquête publique, etc. Tout cela implique une recherche d'archives qui prend du temps. Par ailleurs, quand il s'agit d'avant-projet ou de demandes de renseignements urbanistiques, le personnel prend le temps pour examiner les dossiers avec les gens. Par exemple les travaux qui sont ou non soumis à permis doivent se faire sur la base d'un examen de la demande, cela ne se fait pas en deux minutes. Les agents prennent le temps nécessaire avec chaque citoyen, raison pour laquelle une visite au service de l'Urbanisme prend plus de temps que dans un autre.

Quand on voit qu'il y a engorgement, certains agents, qui travaillent dans les bureaux, sont appelés en renfort à la permanence.

Pour la permanence qui est assurée quotidiennement, deux numéros de téléphone, renseignés sur le site communal, sont actifs. Quant aux mails, ils sont relevés chaque jour.

Pour résoudre structurellement les temps d'attente, nous avons permis la prise de rendez-vous pour les avant-projets et les dépôt de demandes de permis.

Depuis un peu plus d'un mois, les permanences du service de l'Urbanisme de l'Espace public ont été séparées. Auparavant, les agents de ces départements se partageaient un petit bureau, ce qui n'était pas confortable et nuisait à la confidentialité car les personnes qui demandaient un permis côtoyaient celles qui souhaitaient réserver des emplacements pour un déménagement ou un chantier. On a de ce fait connu un léger décongestion de la file d'attente car ces publics-là se mélangeaient.

L'engorgement renvoie aussi à l'engagement de personnel. Pour l'instant, nous ne pouvons pas engager de personnel supplémentaire au service de l'Urbanisme et nous n'avons pas non plus de locaux qui nous permettraient de tripler la permanence. Vous connaissez la configuration de l'Hôtel de Ville. On ne peut pas pousser les murs !

J'aimerais avoir davantage de personnel pour désengorger la permanence mais, pour le moment, ce n'est pas possible.

La vérification numérique des permis n'est pas possible non plus puisqu'il faut déployer les plans.

Par contre, pour les services, on est passé au logiciel Nova, qui sert aussi pour les permis de lotir et d'environnement. Cela a pris beaucoup de temps. C'est le Centre d'informatique de la Région de Bruxelles-Capitale (CIRB) qui s'en occupait. Il y a eu plusieurs versions, le logiciel a connu des bogues mais maintenant il fonctionne correctement. On gagne du temps sur la consultation des documents mais cela ne va pas modifier pour autant le rythme de la consultation de la permanence.

M. Willem Stevens, échevin de la Simplification administrative – LB : En mai 2018, un distributeur de tickets a été installé à l'accueil pour mieux gérer les files d'attente du service de la Population et des domiciliations. À partir de septembre 2019, il donnera également accès au service des Affaires sociales. Les autres départements suivront.

Pour alléger les files, il est désormais possible de prendre rendez-vous via le site communal.

Le e-guichet, mis en place à l'accueil, sera bientôt modernisé avec des tablettes à écran tactile comme la borne iribox, installée à la conciergerie, évitent au public de faire la file pour obtenir des documents administratifs. Cependant pour y avoir accès il faut posséder une carte d'identité électronique et connaître son code Pin.

Les formulaires irisbox sont en préparation. Ils devraient favoriser les démarches en ligne. Plusieurs sont en phase de test et devraient être disponibles d'ici quelques mois. Irisbox permet aussi de payer en ligne. Comme l'a dit le bourgmestre, nous sommes la première commune francophone à s'être lancée, avec l'aide du gouvernement fédéral, dans le projet eBox. Grâce à cet outil informatique, il sera possible de payer directement. Tous ces projets sont en cours de réalisation.

Le Département informatique, stratégie numérique et simplification administrative soutient quotidiennement les services dans la voie de la dématérialisation.

Jusqu'ici, les différentes phases prévues dans le plan de simplification administrative 2017-2020 ont été respectées.

M. Marc Naether, conseiller communal – Groupe MR : Ce genre de question reflète les impressions qu'un conseiller communal partage avec des citoyens. Elle repose à la fois sur mon expérience et sur les avis transmis par certains habitants.

Il faut faire une distinction entre le service de l'Urbanisme et les autres car beaucoup de professionnels s'adressent à l'urbanisme : des architectes, des entrepreneurs, etc.

Vous êtes évidemment mieux placés que moi pour savoir si l'affluence aux guichets ne se produit que certains jours ou si elle est récurrente. Je pense cependant que les constats posés dans ma question sont en partie vrais. Je ne pense pas que l'on puisse dire qu'il n'y a aucun problème.

Je reconnais que la situation est nettement meilleure qu'en 2010-2011.

Porter l'effort sur la possibilité de joindre les services par téléphone me paraît indispensable car beaucoup de personnes viennent à la commune parce qu'elles ne sont pas parvenues à toucher quelqu'un au téléphone.

Question orale de M. Pietro De Matteis, conseiller communal, relative « au réaménagement du rond-point de la Barrière et ses alentours »

Mondelinge vraag van de Heer Pietro De Matteis, gemeenteraadslid, met betrekking tot « de herinrichting van het rondpunt van de Bareel van Sint-Gillis en zijn omgevingen »

M. Pietro De Matteis, conseiller communal – Groupe PS : La Barrière de Saint-Gilles est un des axes les plus importants de Bruxelles, où cohabitent différents modes de transport, et qui sépare notre commune en deux.

En 2011, un permis a été délivré pour son réaménagement : mise en rond-point, sécurisation des passages piétons et élargissement des trottoirs.

Pour une question notamment de coordination de différents chantiers (Théodore Verhaegen, Dejaer/Lombardie et, plus récemment, le chantier de l'immeuble Parc/Verhaegen), et pour ne pas paralyser la commune, il a été décidé de postposer le réaménagement de la Barrière et, depuis, le permis a expiré. Un nouveau projet est donc à envisager.

Quel est l'état de ce dossier ? Une nouvelle demande de permis a-t-elle été introduite ? Quel projet a été retenu ?

Étant donné les embouteillages fréquents à la Barrière de Saint Gilles – ce que je peux constater chaque jour en tant que riverain – et la mise en « zone 20 » du Parvis de Saint Gilles n'est-il pas envisageable de mettre en sens unique pour les voitures le tronçon de la chaussée de Waterloo qui relie la Barrière à la Porte de Hal ? Ceci rendrait plus paisible cet axe qui connecte les deux parties de notre commune. On pourrait envisager que les bus continuent à circuler à double sens mais ne permettre la circulation des véhicules qu'en sens unique.

Je sais que le réaménagement de la chaussée de Waterloo n'est pas à l'ordre du jour du plan de gestion pour les trois prochaines années. Toutefois une phase test permettrait d'étudier un futur aménagement et répondre déjà au besoin de sécurisation de cet axe, en particulier à hauteur du Parvis. Pensez-vous cela possible?

Mme Catherine Morenville, échevine des Espaces publics – Ecolo-Groen : La Stib a besoin de rénover la Barrière car, étant donné qu'il s'agit d'un rond-point, les rails s'usent beaucoup plus vite, d'autant que les trams sont plus lourds qu'avant. Elle est donc obligée de les changer tous les 4 ou 5 ans. Ils ont dû être remplacés d'urgence au début du mois de juin sur une partie de la Barrière pour que les trams puissent continuer à circuler à cet endroit.

Mais la Stib a un projet de plus grande envergure pour lequel des contacts étaient déjà en cours avant mon entrée en fonction. J'ai donc repris le dossier et, dans les premières esquisses, Bruxelles Mobilité (qui réalise les travaux en concertation avec la Stib) envisageait que les trams 81 et 97 traversent la Barrière en ligne droite tandis que les voitures, les cyclistes, etc. continueraient à tourner autour du rond-point. Pour la Stib, cette formule offre un double avantage : une augmentation de la vitesse commerciale et une réduction de l'usure des rails.

J'ai demandé que le bouwmeester soit consulté pour réfléchir à l'aménagement futur du rond-point, au centre duquel se trouve un terre-plein avec la Porteuse d'eau, emblème de la commune. Nous avons eu une première réunion en mars dernier et Bruxelles Mobilité devait revenir avec des nouvelles esquisses qui tiennent compte des remarques formulées par le maître-architecte.

Les caténaires attachées aux façades sont aussi problématiques. Ce ne sera plus possible à l'avenir car les nouveaux trams risquent de trop les solliciter et d'endommager les façades. Ces caténaires devront être fixées sur des poteaux, ce qui sera moins esthétique que cette belle araignée qui surplombe aujourd'hui la Barrière. Le projet de réaménagement devra tenir compte de tous ces éléments. De plus, il faudra élargir les trottoirs et améliorer la traversée piétonne ainsi que la mobilité des cyclistes car, pour l'instant, la Barrière est un des points les plus noirs de la commune quand on roule à vélo.

Bruxelles Mobilité devait revenir avec de nouvelles esquisses et prévoyait de déposer un premier permis à la fin de cette année. Mais la personne chargée de ce projet chez Bruxelles Mobilité n'est plus là et n'est toujours pas remplacée. La Stib n'a pas non plus de nouvelles de Bruxelles Mobilité. Le projet est donc à l'arrêt pour l'instant. Il est dès lors impossible qu'un permis soit délivré cette année encore.

Comme nous avons un peu plus de temps, nous en avons profité pour demander une étude de mobilité à Bruxelles Mobilité. Nous réfléchissons aussi depuis longtemps à réaménager en profondeur la chaussée de Waterloo. Il ne suffit pas de mettre le tronçon qui relie la Barrière à la Porte de Hall en sens unique. À lui seul cependant, le réaménagement de ce tronçon est long et coûteux même si on peut obtenir des aides régionales. On a dû faire des choix et ce projet n'a pas été inclus dans le plan triennal. Nous verrons si on peut l'intégrer dans le suivant.

En attendant, on songeait également à mettre au moins cette section à sens unique. L'étude de mobilité devrait déterminer dans quel sens. Je ne peux vous dire quand débiteront les tests. On peut en effet laisser les bus circuler à double sens mais la chaussée à cet endroit est assez étroite. Le croisement de bus est assez délicat.

Nous pourrions en tout cas faire les tests durant ce triennat. Mais on ne peut à la fois faire les travaux de la Barrière qui vont s'étaler sur un an et, en même temps, faire des tests sur la chaussée de Waterloo, sauf à générer un énorme chaos. Nous devons donc séquencer mais tant que nous n'avons pas de nouvelles de Bruxelles Mobilité et de la Stib, nous ne pouvons donner un timing précis pour la chaussée de Waterloo, les deux sont liés.

M. Pietro De Matteis, conseiller communal – Groupe PS : Je comprends que La Porteuse d'eau soit symbolique pour Saint-Gilles et qu'il faille préserver la valeur architecturale de la Barrière et du quartier. De même, il faut éviter qu'il y ait trop de poteaux.

La réflexion sur le réaménagement de la Barrière devrait aussi inclure les avenues qui y conduisent. On pourrait, par exemple, planter un ou deux arbres au coin de la rue Théodore Verhaegen ainsi qu'au bout de l'avenue du Parc. Il faudrait réfléchir aux moyens de ramener un peu de verdure sur la Barrière.

Mme Catherine Morenville, échevine des Espaces publics – Ecolo-Groen : Sur les premières esquisses présentées par Bruxelles Mobilité, la Barrière était beaucoup plus verdurisée qu'elle ne l'est actuellement. Il faudra voir s'il est possible de planter des arbres à cause du problème des caténaires...

La rue Théodore Verhaegen a été refaite il n'y a pas longtemps et le trottoir est déjà parcouru par une piste cyclable. Ce sera donc difficile d'y planter des arbres en plus.

Une petite partie de l'avenue du Parc fait partie du réaménagement de la Barrière et devrait être verdurisée.

M. Pietro De Matteis, conseiller communal – Groupe PS : Les riverains m'ont fait remarquer qu'il manquait toujours un abribus du côté de la rue Théodore Verhaegen.

Mme Catherine Morenville, échevine des Espaces publics – Ecolo-Groen : L'absence d'abribus est due à un problème de marché public. La société Decaux a introduit une série de recours contre la Stib. Mais on nous a assurés que nous pourrions récupérer deux

abribus. Nous avons demandé à ce qu'ils soient installés en priorité dans le bas de la rue Théodore Verhaegen, à hauteur de la place de Bethléem et de l'arrêt Guillaume Tell.