

Madame Joëlle PIZZAFERRI
Conseillère Communale

Monsieur Ben FUNCK
Conseiller Communal

Madame la Conseillère Communale,
Monsieur le Conseiller Communal,

Par la présente, nous tenons à revenir à vos questions au Collège des Bourgmestre et Echevins concernant les différents outils d'information et de communication afin de vous fournir, dans la mesure du possible, les données et informations sollicitées.

SMS2CITIZEN

1. *Est-ce que le service SMS2CITIZEN est encore implémenté dans la stratégie de communication actuelle de la commune ?*

Oui, ce service continue à être un élément de la stratégie de communication de la Ville d'Esch-sur-Alzette.

- 1.1. *Combien de souscriptions comptent les différents groupes ?*

Actuellement 1.210 abonné(e)s sont inscrits dans les groupes suivants :

- Activités officielles : 394 abonné(e)s
- Avis au public : 418 abonné(e)s
- Chantiers – Circulation : 398 abonné(e)s

- 1.2. *Quelle unité organisationnelle s'occupe du contenu ?*

Le service des relations publiques est en charge de l'envoi des messages sur base des informations communiquées par le service communal responsable de la gestion du cas d'urgence concerné.

- 1.3. *Combien de messages par groupe ont été envoyés annuellement depuis les trois dernières années ?*

Depuis l'année 2016, seulement 5 SMS ont été envoyés par la Ville par le biais du service SMS2CITIZEN ; ces messages informaient les citoyens principalement de problèmes avec la fourniture d'eau ainsi que d'incendies en cours.

Ce nombre très réduit s'explique par la stratégie de communication arrêtée en 2016 par le Collège des Bourgmestre et Echevins alors en fonctions. En effet, il s'avère que le SMS n'est pas le moyen de communication le plus efficace hors urgence, alors que chaque message est payant et que les messages sont limités à 160 caractères. Par contre, des messages « push » par l'intermédiaire de l'application « Esch » sont beaucoup plus adaptés à la communication journalière avec le citoyen.

Doléances

2.2.1.1 Combien de doléances/demandes sont déposées annuellement par l'intermédiaire de ces différents canaux ?

L'ensemble des doléances/demandes a évolué de la manière suivante :

2019	2020	2021
897	802	755
+61,91%	-10,59%	-5,86%

Le détail des doléances/demandes se présente comme suit :

2021

Report-it	Guichet	Accueil	Courrier	Téléphone	Courriel
151	23	0	100	69	412

2020

Report-it	Guichet	Accueil	Courrier	Téléphone	Courriel
172	42	0	126	96	368

2019

Report-it	Guichet	Accueil	Courrier	Téléphone	Courriel
150	177	0	274	88	209

2.2.1.2 Est-ce que le citoyen fait recours à d'autres canaux ? Si oui, lesquels ?

Les citoyens n'ont pas recours à d'autres canaux.

2.2.1.3 Comment se répartit l'ensemble des doléances/demandes sur les différents services communaux ?

En principe presque tous les services communaux sont concernés par les doléances et demandes des citoyens, mais les services les plus sollicités sont :

- Travaux – Génie civil
- Régie des Services d'Approvisionnement

- Espaces verts
- Travaux – Police des bâtisses
- Service écologique
- Secrétariat Général

2.2.1.4 *Quels en sont les sujets principaux ?*

Les principaux sujets des doléances/demandes visent l'éclairage, l'hygiène, la vitesse des utilisateurs de la voirie publique, le stationnement des voitures, les espaces verts ainsi que les nuisances sonores.

2.2.1 *Quel est le délai de traitement moyen des doléances/demandes entrants ?*

La plupart des demandes/doléances (environ 60%) sont traitées et clôturées dans les deux à trois semaines qui suivent la réception. Quelque 20 à 30% sont clôturées dans le mois qui suit et le reste dépend d'autorisations et de décisions à prendre.

2.2.2 *Est-ce que le réclamant est informé du suivi de sa doléance/demande ? Dans quel délai obtient-il une réponse ? Quels sont les canaux de communication utilisés ?*

Quand le service Doléances peut traiter la demande, une réponse est généralement fournie dans l'heure respectivement au cours de la journée, soit par téléphone, soit par courriel ; à défaut, le service concerné se charge de contacter les demandeurs. En ce qui concerne le report-it, les demandeurs peuvent consulter leur dossier du début à la clôture.

Le site web officiel de la Ville d'Esch-sur-Alzette

3.1 *Quels sont les indicateurs utilisés pour suivre l'engagement des utilisateurs sur le site Web ?*

Actuellement la Ville utilise Google Analytics, mais pour des raisons liées à la protection des données à caractère privé, une solution interne sera prochainement implantée.

3.2 *Quelle est l'évolution annuelle de ces indicateurs depuis la mise en ligne du site ?*

Suivant Google Analytics, 458.889 utilisateurs ont cliqués sur 1.876.821 pages entre janvier 2019 et début juin 2022.

L'application mobile « Esch »

4.1 *Qui opère et gère cette application ?*

Le service informatique de la Ville d'Esch opère et gère l'application, mais son développement est assuré par Hotcity.

4.2 *Qui s'occupe du contenu ?*

Le contenu est principalement géré par le service des relations publiques.

4.3 A combien s'élève le nombre de téléchargements de l'application mobile « Esch » ?

Les statistiques de téléchargements se trouvent annexées à la présente.

4.4 A combien s'élève le nombre d'utilisateurs actifs annuel sur les trois dernières années ?

La Ville d'Esch ne dispose pas de ces données, alors qu'elles ne peuvent pas être sauvegardées pour des raisons liées à la protection des données à caractère privé.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Conseillère Communale, Monsieur le Conseiller Communal, l'expression de nos sentiments les plus distinguées.



Jean-Paul ESPEN
Secrétaire Général



Georges MISCHO
Député-Maire