

**Question écrite au Collège des bourgmestre et échevins
concernant différents outils d'information et de
communication**

05.04.2022 Page 1/2

Monsieur le Bourgmestre, Messieurs les Échevins,

Dans le cadre du règlement d'ordre intérieur du Conseil communal, nous nous permettons de vous soumettre quelques questions concernant différents outils d'information et de communication proposés aux citoyens.

La commune d'Esch fait partie du réseau « SMS2CITIZEN », un service de messagerie gratuit, mis à disposition par le syndicat intercommunal SIGI. Ce service est disponible dans trois langues (FR, DE, LU) et le citoyen a le libre choix de s'inscrire dans les différents groupes (activités officielles, avis au public, chantiers – circulation) pour être tenu au courant des événements y relatifs de sa commune.

- Est-ce que ce service est encore implémenté dans la stratégie de communication actuelle de la commune ?
- Si oui :
 - o Combien de souscriptions comptent les différents groupes ?
 - o Quelle unité organisationnelle s'occupe du contenu ?
 - o Combien de messages par groupe ont été envoyés annuellement depuis les trois dernières années ?
- Si non :
 - o Pourquoi le citoyen eschois peut-il encore au jour d'aujourd'hui s'inscrire à ce service via le [site Internet « SMS2CITIZEN »](#)?

Outre, la commune d'Esch invite ses citoyens à déposer leurs doléances, questions, remarques et conseils sur des besoins et/ou changements éventuels dans divers domaines via trois canaux : un [formulaire en ligne](#), l'outil informatique « [report-it](#) » et le Service Doléances.

Sur une période de 3 ans :

- Combien de doléances/demandes sont déposées annuellement par l'intermédiaire de ces différents canaux ? Est-ce que le citoyen fait recours à d'autres canaux ? Si oui, lesquels ?
- Comment se répartit l'ensemble des doléances/demandes sur les différents services communaux ? Quels en sont les sujets principaux ?
- Comment les doléances/demandes se répartissent-elles sur les différents quartiers ?

Sur le traitement de ces doléances/demandes :

- Quel est le délai de traitement moyen des doléances/demandes entrants ?
- Est-ce que le réclamant est informé du suivi de sa doléance/demande ?
 - o Si oui :
 - Dans quel délai obtient-il une réponse ?
 - Quels sont les canaux de communication utilisés ?

Le site web officiel de la Ville d'Esch :

- Quels sont les indicateurs utilisés pour suivre l'engagement des utilisateurs sur le site Web ?
- Quelle est l'évolution annuelle de ces indicateurs depuis la mise en ligne du site Web ?

L'application mobile « Esch » :

- Qui opère et gère cette application ?
- Qui s'occupe du contenu ?
- A combien s'élève le nombre de téléchargements de l'application mobile « Esch » ?
- A combien s'élève le nombre d'utilisateurs actifs annuel sur les trois dernières années ?

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'accepter, Monsieur le Bourgmestre, Messieurs les Échevins, l'expression de nos salutations distinguées.

Joëlle Pizzaferrì
Conseillère communale

Ben Funck
Conseiller communal