

Application de l'article 51bis du Règlement d'Ordre intérieur du Conseil communal.
Question orale de F. BEN HADDOU, Conseillère communale, relative aux pannes informatiques à l'administration communale, rue de France

F. BEN HADDOU donne lecture du texte suivant :

F. BEN HADDOU geeft lezing van de volgende tekst:

Je me suis récemment rendue à mon rendez-vous à la rue de France pour récupérer un document administratif, et j'ai été surprise par la longue file d'attente. Je me suis directement adressée au personnel communal, qui avait du mal, en raison du mécontentement et du nombre élevé de personnes, à les informer qu'elles ne seraient pas reçues, cela en raison d'une panne informatique. On les invitait à revenir au cours de la semaine, cette fois sans rendez-vous. Je voudrais afficher mon soutien au personnel communal qui a dû gérer cette situation difficile, avec beaucoup de pression.

En discutant avec les personnes sur place, j'apprends que ce n'est pas la première fois que ça arrive. Une personne m'a même signalé que c'était la troisième fois qu'elle se rendait à l'Administration pour son permis de conduire, et qu'à chaque fois il était remballé à cause d'un problème similaire.

J'aimerais donc comprendre comment peut-on en arriver là et rencontrer plusieurs pannes informatiques? Comment le Collège compte-t-il résoudre définitivement ce problème et mieux organiser/anticiper les événements si un nouvel incident devait avoir lieu?

Monsieur l'échevin DROUART donne lecture de la réponse suivante :

Mijnheer de schepen DROUART geeft lezing van het volgende antwoord:

Il m'est difficile de répondre précisément quant à l'expérience de ce citoyen pour son permis de conduire. Pour être précis, j'aurais besoin des différentes dates. Concernant les incidents récents liés à l'accès au Registre National, il est possible que ce citoyen n'ait pas pu être servi pour des raisons non-informatiques.

Concernant les événements récents liés au Registre National, le service « ICT » démarre à 8h15 le matin. A chaque fois, le service a été averti tôt et a identifié rapidement une cause extérieure, ouvert un ticket de réclamation auprès de la Région et a demandé une résolution rapide. Les incidents ont été résolus par « IRISnet » à chaque fois vers 9h30.

Nous avons déjà demandé à « IRISnet » des détails sur les causes et ce qu'ils vont mettre en place pour éviter ce type d'incidents.

« IRISnet » nous a déjà communiqué des informations selon lesquelles ils ont fait face à deux incidents récents liés à des changements d'infrastructure et des erreurs de configuration. Des mesures correctives rapides ont été prises immédiatement pour rétablir le service. La nouvelle positive est que les changements actuels nous mènent à une architecture plus résiliente avec un cartographie complète de tous les services. De plus, la reprise de l'ISP (« Internet Service Provider ») par « IRISnet » offre une plus forte standardisation de l'infrastructure régionale et donc, une meilleure maîtrise.

F. BEN HADDOU relate que la plupart des personnes travaillent et doivent donc prendre sur leurs heures de travail pour trouver une solution. Or, lorsqu'on se rend auprès du service, il y a une file d'attente, sans organisation. Les deux personnes présentes à l'accueil ont malgré tout géré comme elles ont pu. Elle plaide donc pour consacrer plus de personnel à l'accueil et pour mieux informer les citoyens.