

**Application de l'article 51 du Règlement d'Ordre intérieur du Conseil communal.
Interpellation de F. BEN HADDOU, Conseillère communale, relative aux files
d'attente en période hivernale.**

F. BEN HADDOU donne lecture du texte suivant :

F. BEN HADDOU geeft lezing van de volgende tekst :

L'hiver approche et ses températures négatives aussi. Comme vous le savez, les étrangers non-européens à Anderlecht doivent attendre plusieurs heures, dès 3h du matin pour espérer obtenir un ticket. Une situation inacceptable que le collège laisse durer depuis trop d'années. Ces personnes vont devoir faire la file sous des températures extrêmes, qui représentent un vrai danger pour leur santé. Sans compter les personnes qui n'ont pas d'autres choix que de venir avec leurs enfants, leurs bébés.

Nous souhaitons savoir :

- Que comptez-vous faire pour éviter qu'ils fassent la file sous des températures aussi extrêmes ?
- Quel plan d'urgence la commune compte mettre en place pour soulager l'attente de ces personnes ? Prévoyez-vous un lieu fermé et chauffé dans lequel ils pourront être au chaud ?

Nous rappelons qu'il s'agit ici d'une demande pour répondre à une urgence. La solution à terme est évidemment d'avoir un service de qualité qui peut accueillir les personnes sans qu'ils doivent faire la file pendant 4 heures. Soulager les personnes qui font la file ne doit pas servir de prétexte pour maintenir ce système de file inhumain.

Madame l'Échevine MIROIR donne lecture de la réponse suivante :

Mevrouw de schepen MIROIR geeft lezing van de volgende antwoord :

J'ai pris connaissance de votre interpellation avec la plus grande attention car assurer un meilleur accueil aux citoyens a été le leitmotiv de mon action en tant qu'échevine de la population. Comme vous le savez plus que probablement, nos services migreront dans le courant de l'année 2020 vers la rue de France, ce qui permettra non seulement un rassemblement de toutes nos forces vives en un lieu unique mais également un meilleur accueil, vu l'espace qui sera alloué. Toutefois, nous n'attendrons pas ce déménagement pour améliorer nos conditions d'accueil. En effet, depuis quelques semaines nous avons augmenté nos effectifs, ce qui a eu pour effet la diminution drastique du nombre de jours où nous devons limiter le nombre de tickets distribués.

En ce qui concerne nos capacités d'accueil actuelles, je vous confirme que nous distribuons une centaine de tickets par jour, ce qui nous permet de recevoir tout le monde, sauf très rare exception. Même si lorsque les conditions sont difficiles, nous ouvrons les portes du bureau dès que nous arrivons sur le site. Nous sommes conscient qu'il fallait en faire plus et c'est pourquoi, en concertation avec notre fournisseur « Q-Matic », notre service « ICT » et mes services, nous avons décidé d'implémenter le système de rendez-vous et de gestion de files dans les plus brefs délais.

Notre mission est désormais d'être prêts pour le tout début 2020. Cette mission est un réel défi car en plus de la programmation du système, il nous incombe également de revoir l'entièreté du site internet de la commune afin de dispenser une meilleure information et ainsi permettre aux personnes de bien préparer leur rendez-vous. C'est donc un défi mais pas

n'importe lequel car ce défi que nous portons depuis mon installation dans mes fonctions d'échevine de la population est celui d'une révolution pour notre commune car, dès le lancement, nous supprimerons la distribution matinale des tickets pour aboutir à une ouverture similaire pour l'ensemble des citoyens. Ce nouveau système permettra désormais de mieux répartir les pics de fréquentation en alliant rendez-vous obligatoires pour certaines opérations et visites libres. Le « Bureau des Étrangers » sera rebaptisé « Bureau des Citoyens non-européens » n'accueillera plus les citoyens bulgares et roumains qui, désormais, seront accueillis au bureau des citoyens européens.

Comme vous pouvez le constater, nous n'avons jamais cessé de nous préoccuper de l'accueil des citoyens à l'actuel « Bureau des Étrangers » et j'ai hâte de voir cette révolution améliorer sensiblement l'accueil que nous leur offrons et, plus globalement, le visage que leur montre notre commune.

F. BEN HADDOU sait que le nombre de personnel a augmenté mais elle ne comprend pas pourquoi le quota de distribution des tickets est encore d'application.

Madame l'Échevine MIROIR répond qu'une centaine de tickets est distribuée quotidiennement. Les personnes reçues sont donc plus nombreuses qu'auparavant. Ses services lui ont signalé qu'il n'y a plus de file. Les tickets sont distribués entre 8h00 et 8h30 et ensuite, une centaine de personnes sont quotidiennement reçues jusqu'à 14h00. Après cette heure-là, le service traite les demandes à guichets fermés. L'implémentation d'un nouveau système de rendez-vous va être prochainement mise en œuvre ce qui permettra aux personnes d'obtenir des rendez-vous fixes et de ne plus devoir faire la file.

F. BEN HADDOU rétorque qu'encore ce matin il y avait une cinquantaine de personnes à 6h00 du matin devant le « Bureau des Étrangers ».

Madame l'Échevine MIROIR ajoute qu'avec la réorganisation du bureau des non-européens et des européens, les files d'attente vont diminuer puisque les Roumains et les Bulgares sont encore actuellement accueillis au « Bureau des Étrangers ». Cela se mettra en place au début 2020.