

Application de l'article 51 du Règlement d'Ordre intérieur du Conseil communal.
Interpellation de M. CASSART-SIMON, Conseillère communale, relative à la situation au service "Bureau des Etrangers".

M. CASSART-SIMON donne lecture du texte suivant :

M. CASSART-SIMON geeft lezing van de volgende tekst

Monsieur le Bourgmestre, J'ai appris que, pendant les vacances, deux membres du personnel seulement recevaient les usagers du « Bureau des Étrangers ». Pire, il est même arrivé qu'aucun membre du personnel ne soit présent et qu'un responsable du département ait dû assurer l'ouverture du BE.

Quelles sont les solutions apportées par l'administration pour gérer cette situation préoccupante ?

Pouvez-vous me dire si les mesures nécessaires ont pu être prises pour accueillir les citoyens ?

Comment garantir que cette situation ne se reproduise plus ?

Il en va du respect des citoyens qui doivent être accueillis dans des délais corrects et aussi du respect de nos collaborateurs qui méritent de travailler dans de bonnes conditions.

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

Mevrouw de schepen MIROIR geeft lezing van het volgende antwoord:

La situation du bureau des citoyens non-belges et non-européens n'a effectivement pas été simple tout au long des vacances et ce en raison, à la fois des congés estivaux de plusieurs collaborateurs, mais aussi à la suite de défections découlant de l'agression d'un membre du personnel.

Toutefois, la direction du département a pris les mesures nécessaires afin qu'aucun rendez-vous ne soit annulé et qu'aucune restriction aux passages sans rendez-vous ne soit établie. Nous avons donc pu accueillir tout le monde dans des conditions plus que correctes. Je profite d'ailleurs de l'occasion qui m'est donnée pour remercier celles et ceux qui se sont pleinement impliqués pour maintenir un niveau de service malgré les difficultés.

Il n'est naturellement pas aisé de vous garantir que de telles situations ne se reproduiront plus. Cependant, j'ai personnellement demandé la mise sur pied d'un groupe de travail pour que soient prises – au Bureau des Etrangers et ailleurs dans le département – la prises de mesures rapides afin de répondre aux souhaits des citoyens de pouvoir se rendre à nos guichets plus rapidement. L'équipe projet est actuellement en train de documenter son travail en y ajoutant les délais très précis des aménagements souhaités pour rencontrer ces objectifs d'augmentation de la qualité

de service. A cet égard, nous ne perdons pas de vue, bien évidemment, la sécurité et le bien-être du personnel communal.

Ce plan, partagé par les employés, devrait donc permettre au bureau des étrangers de travailler dans des conditions de sécurité et de bien être nettement améliorées.

Permettez-moi aussi de vous signaler que toutes mes équipes sont en ce moment même sur le pont pour mettre aussi vite que possible diverses réformes internes toujours dans le souhait de mieux recevoir le public et d'offrir un cadre de travail optimal au personnel. Je me réjouis qu'il s'agisse en réalité d'une vraie dynamique transversale impliquant beaucoup de partenaires de l'administration communale autour du département « Démographie ». Je songe aux services du Secrétaire communal, aux « Bâtiments communaux », à l'équipes « Anderlecht Info » et celles des antennes de proximité. Tout le monde est très clairement concerné dans ce processus.

Madame l'Echevine MIROIR ajoute qu'à partir du 2 octobre, le premier service à rouvrir sans rendez-vous sera celui des naissances et de la reconnaissance, les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8h30 à 14h00, et les mercredis de 11h30 à 14h00.

M. CASSART-SIMON espère que le nouvel échevin du « Personnel » sera fort à l'écoute de la demande d'obtenir de nouvelles forces.