

Application de l'article 51 du Règlement d'Ordre intérieur du Conseil communal.  
Interpellation de G. BORDONARO, Conseiller communal, relative au service en charge des demandes de nationalité.

G. BORDONARO donne lecture du texte suivant :

G. BORDONARO geeft lezing van de volgende tekst:

J'ai été interpellé par des habitants qui essaient désespérément de fixer un rendez-vous avec l'administration communale pour faire une demande de nationalité belge. En effet, le système de rendez-vous en ligne est bloqué depuis des semaines. Les tentatives par e-mails n'aboutissent à rien, les appels téléphoniques non plus. Il n'est simplement pas possible d'obtenir un rendez-vous, que ce soit par le site internet communal, par e-mail ou encore par téléphone.

Ma question est simple : comment doivent faire ces personnes ? Est-il acceptable que dans notre Commune il est impossible d'obtenir un rendez-vous pour effectuer des démarches administratives?

Cet incident n'est malheureusement pas un cas isolé. Ce n'est pas la première fois que j'interpelle lors du Conseil pour des problèmes liés aux services « Population » et « Etat civil ». Que ce soit pour la lenteur des délais ou pour des problèmes techniques.

Je voudrais savoir si d'autres services sont dans cette situation? Quelle est la cause de ce problème? Pourquoi faut-il autant de temps au Collège pour le résoudre? Quelles solutions proposez-vous à court terme pour rendre accessible ce service?

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

Mevrouw de Schepen MIROIR geeft lezing van het volgend antwoord:

Nous reconnaissons qu'il y a une conjugaison de difficultés passagères qui entraînent en effet un allongement des délais de prise de rendez-vous pour les dossiers de nationalité.

Ceci vient en écho aux souhaits de remplir au mieux les missions dites légales du département pour lesquelles d'ailleurs je souligne que la situation de terrain a pu sensiblement s'améliorer ces derniers mois grâce aux efforts de tous les collaborateurs. C'est assez fondamental d'insister sur ces résultats positifs engrangés.

Aujourd'hui, contrairement au passé, un certain nombre d'opérations s'effectuent sans rendez-vous ou via un rendez-vous possible en à peine quelques jours.

Pour ce qui concerne les mesures prises pour remédier aux problèmes du côté de la cellule "Nationalités" la direction du département veille à jumeler cette cellule avec celle en charge des "Naissances" de telle manière à mutualiser les efforts et offrir un service de première ligne aux citoyens. Plus structurellement, nous ne manquons pas de renforcer ces cellules qui relèvent toutes deux de « l'Etat-civil » d'ici très peu afin de surmonter les problèmes que vous pointiez.

Croyez en notre détermination constante et celle de tous les agents pour répondre aux demandes des citoyens dans des délais les plus acceptables possibles.

G. BORDONARO n'est pas satisfait de la réponse car il trouve inacceptable qu'un service communal impactant la vie des citoyens soit juste bloqué ou inaccessible pendant des mois. Qu'il y ait des délais longs et des problèmes techniques, c'est une chose, mais ici le service est simplement bloqué, on ne sait plus prendre de rendez-vous ! Des habitants désireux de voter en 2024 ont tenté de le contacter mais ils ne savent pas s'ils pourront voter. Des gens veulent exercer leur devoir démocratique et s'en retrouvent empêchés. La prise de rendez-vous est une étape, après vient la suite de la procédure. Il n'est pas possible de prendre un premier rendez-vous, et on attend....

G. BORDONARO témoigne tout son respect aux employés car des centaines d'e-mails sont en attente de traitement. Avec seulement deux personnes dans ce service, il doit être épouvantable d'y travailler, après on s'étonnera qu'il y ait des burnouts et de l'absentéisme. Il faut aussi faire le lien avec la politique de non-remplacement qui dure depuis plusieurs années ; on se rend alors compte qu'à un certain moment les services ne sont plus capables de rendre un service correct à la population. On en connaît les raisons, mais la réponse n'est pas à la hauteur. Quand ce service pourra-t-il être réouvert ? Quand pourrons nous cliquer pour prendre rendez-vous ?

Madame l'Echevine MIROIR rappelle sa réponse et rappelle que ce sera dans les prochains jours.