

Interpellation de B. CHIHI, Conseiller communal, relative à la fermeture temporaire du guichet du service Permis d'Urbanisme.

B. CHIHI donne lecture du texte suivant :

B. CHIHI leest de volgende tekst voor:

Nous avons appris que le guichet du service des permis d'urbanisme de l'administration sera fermé du 1er mars au 30 juin 2025.

Cette annonce suscite de nombreuses inquiétudes parmi les citoyens et les professionnels du secteur.

Depuis plusieurs années, la gestion des demandes de permis d'urbanisme à Anderlecht est marquée par des retards importants.

De nombreux témoignages font état de délais excessifs, d'un manque de transparence dans le suivi des dossiers et de difficultés pour obtenir des informations claires.

Cette fermeture risque d'aggraver encore davantage ces problèmes, en limitant l'accès direct à un service essentiel.

Certes, la prise de rendez-vous en ligne est possible, mais elle ne répond pas à toutes les préoccupations.

Nous savons que les délais de traitement des demandes sont déjà longs et que la communication avec le service est souvent complexe.

Dans ce contexte, plusieurs questions se posent :

- Quelles sont les raisons qui ont poussées à fermer temporairement le guichet ?

La presse évoque un manque d'effectifs.

Pourriez-vous nous fournir plus de précisions quant au niveau de ce manque d'effectifs et quant aux raisons de ce manque d'effectifs ?

- Quel est l'impact précis de ce manque d'effectif sur le traitement des demandes des Anderlechtois ?

- Ou en sont les délais de traitement effectifs des demandes de permis ?

Est-ce que les délais règlementaires sont respectées ?

Si ce n'est pas le cas, quel est le niveau moyen de retard dans le traitement des dossiers ?

- Quel est aujourd'hui le délai moyen pour obtenir un rendez-vous avec le service d'urbanisme ?

Ces délais risquent-ils d'augmenter avec la fermeture du guichet ?

- Comment la commune garantit-elle que les citoyens soient informés de manière transparente sur les délais de réponse ?

En particulier, comment le service prévoit-il de notifier les citoyens sur l'avancement de leurs demandes, notamment dans un contexte de fermeture du guichet où l'accès direct à l'information sera limité ?

- Enfin, quelles solutions la commune envisage-t-elle pour améliorer la gestion du service à long terme ?

Y aura-t-il un renforcement des effectifs ?

Un plan pour moderniser le suivi des dossiers et améliorer la communication avec les citoyens ?

Les Anderlechtois méritent un service efficace et accessible. La fermeture temporaire du guichet ne doit pas converger vers une nouvelle détérioration de la qualité du service.

Nous espérons que des solutions concrètes seront mises en place pour éviter que cette situation ne se traduise par une surcharge supplémentaire pour les citoyens et les professionnels.

Madame l'Échevine F. CARLIER donne lecture du texte suivant :
Mevrouw de schepen F. CARLIER leest de volgende tekst voor:

L'administration a accusé un retard considérable dans le traitement des dossiers en raison d'un manque de personnel technique dû à des absences légitimes. A cause des difficultés financières dont souffre la commune, ces agents n'ont pas été remplacés dans l'immédiat.

La mission du service Permis d'urbanisme est régaliennne et soumise à des délais de rigueur.

C'est la raison pour laquelle il s'agit de ne pas altérer l'équilibre entre le nombre d'effectifs en présence, le nombre de dossiers à instruire par an et le respect de délais de rigueur afin d'écartier tout risque de saisine des dossiers par la Région et ainsi rester maître du développement du territoire communal.

Le retard dans le traitement dossiers PU est actuellement de 5 mois et les délais ne sont donc plus respectés.

Il fallait par conséquent réagir.

Concernant l'impact sur les Anderlechtois, je peux vous préciser les éléments suivants.

L'obtention d'un rdv est d'une à 2 semaines.

La fermeture du guichet le mercredi n'aura pas d'impact.

Les demandeurs sont également renseignés par téléphone même si ce canal est par moment saturé par la longueur des communications.

C'est pourquoi la consultation personnalisée et sur rdv reste privilégiée et reste d'application.

Les citoyens sont informés de l'état de leur dossier par mail et par courrier, sur Open Permit sur le site internet communal.

Des rappels aux demandeurs sont même envoyés par les agents en cas d'accusé de réception incomplet à la suite duquel les demandeurs ont 6 mois pour compléter leur dossier et que ce délai est presque expiré.

La suppression provisoire du guichet sans rdv du mercredi permet aux agents de se concentrer sur le traitement des demandes de PU.

La situation de l'effectif s'améliore. Des absences vont se terminer, un remplacement est prévu ainsi que le recrutement de deux nouveaux agents dans les prochaines semaines.

Nous visons un effectif complet d'ici le mois de mai.

La résorption du retard se fait via 3 actions menées parallèlement :

1° le traitement des nouvelles demandes afin d'éviter tout retard de ces dossiers,

2° le traitement des dossiers qui font l'objet d'une remise de compléments, notamment, le demandeur a 6 mois pour introduire des plans respectant les conditions émises à la suite de la commission de concertation,

3° le traitement des dossiers qui accusent déjà un retard.

Enfin, je rappelle qu'il est possible d'introduire son permis en ligne via MY PERMIT.

Cette digitalisation doit également nous amener à améliorer la situation.

B. CHIH dit que 5 mois de retard dans les délais de traitements, c'est assez sidérant et dit ne pas viser Madame l'Échevine F. CARLIER personnellement, vu qu'elle vient d'arriver au Collège, par rapport à cette situation.

Il dit avoir une question supplémentaire concernant l'effectif.

Il demande si ce cadre effectif prévoit la présence des 2 régimes linguistiques, parce que, dit-il, il a entendu quelques rumeurs qui disaient qu'il n'y avait pas forcément des néerlandophones dans le service.

Madame l'Échevine F. CARLIER répond que le responsable est néerlandophone et dit qu'il y a de tout.