

Application de l'article 51 du Règlement d'Ordre intérieur du Conseil communal.
Interpellation de G. BORDONARO, Conseiller communal, relative au délai d'attente pour la prise de rendez-vous au service "Etrangers".

G. BORDONARO donne lecture du texte suivant :

G. BORDONARO geeft lezing van de volgende tekst:

Nous avons une nouvelle fois été interpellés par des habitants outrés par les délais proposés par la Commune pour obtenir un rendez-vous au service des étrangers.

Près de trois mois d'attente pour obtenir un rendez-vous afin de renouveler sa carte de séjour. Un délai semblable pour d'autres types de démarches au sein du même service. Un tel délai est incompréhensible et inacceptable. Vous devez bien vous rendre compte que durant cette attente, c'est le droit des citoyens qui est retiré. Ils sont bloqués, ne peuvent plus rien faire. Beaucoup attendent dans l'angoisse. Certaines situations urgentes sont alors gérées "dans les coulisses", il faut faire appel au Bourgmestre pour espérer un déblocage de la situation.

Nous sommes donc arrivés à un point où le destin de certains est entre les mains d'une personne, au lieu de pouvoir compter sur une gestion publique compétence qui traite tout le monde sur le même pied d'égalité de façon efficace. Notre groupe avait déjà interpellé le Collège sur cette question, il y a plus d'un an. Malheureusement, malgré la conscience du Collège sur ce problème, pas grand-chose n'a bougé, pour ne pas dire, rien.

Mes questions sont les suivantes : quand prévoyez-vous le rétablissement de l'accès aux services sans prise de rendez-vous ? Prévoyez-vous dans le budget 2022 un renfort de personnel, plus de moyens au sein des services ? De manière plus générale, comment le Collège compte-t-il raccourcir drastiquement les délais d'attente ?

A. CRESPIEN revient sur la proposition de motion faite le 25 mars 2021 et qui avait été rejetée. Cette proposition tendait à mettre en place une procédure de digitalisation de l'inscription des primo-arrivants. Rien n'a changé depuis un an, Madame l'Échevine MIROIR avait eu la prévoyance de tenir une séance afin de nous expliquer ce qui allait être mis en place. Depuis lors, des renforts sont arrivés au niveau du service mais aujourd'hui on reprend ce délai de trois mois. Si on reprend la motion, on voit bien qu'il y a un problème, les primo-arrivants ont une « annexe 19 » qui leur permet d'avoir un délai de trois mois. Ce délai de trois mois est à chaque fois dépassé, à cause du retard dans les services. Ceci veut dire qu'en un an, rien n'a été mis en place. La motion, qui aurait justement permis une digitalisation comme le font d'autres Communes et permet de diminuer drastiquement le temps d'attente, n'a toujours pas été mise en œuvre à la Commune d'Anderlecht.

D'autre part, la gestion de ce service est chaotique. Il a envoyé il y a quelques jours une autre question orale concernant un problème récurrent dans le service « Population ». Sa question a été refusée sous prétexte qu'il y a des problèmes techniques alors que cela ne relève tout simplement que du point de vue politique. A la fin des interpellations de ce soir, il se permettra de poser sa question. En tout cas, il attendra des réponses sous l'angle politique et non technique.

Aujourd'hui, les populations étrangères sont scindées en deux groupes : Européens et non-Européens. Il n'y a aucune communication cohérente auprès de ces personnes. Des personnes issues de pays étrangers Européens sont peut-être en couple avec des étrangers non-Européens. Dans quel service la personne doit-elle prendre rendez-vous s'il s'agit d'un non-Européen marié avec une Européenne ? Si cette personne est un non-Européen, elle se dira « *je dois prendre rendez-vous au service non-Européen* ». Délai d'attente escompté : deux - trois mois. Il se pourrait que cette personne se rende au service et qu'on la renvoie sous prétexte qu'elle est mariée avec une personne Européenne, et donc qu'elle aurait dû s'inscrire dans l'autre service. On repart alors sur un nouveau délai d'attente. La

flexibilité du service est telle qu'il n'est pas possible de changer de service le jour-même, information que ne figure pas sur le site de la Commune.

Quels sont les efforts réalisés pour mettre en place une digitalisation, tel que promis lors d'une séance qui a suivi la proposition de motion ? On se pose des questions sur cette gestion chaotique, l'échevine est-elle parfois dans ses services ? Est-elle au courant de tous les problèmes qui se posent ? En termes de logistique, de cohérence de communication et de respect du citoyen par rapport au délai d'attente ? Les gens sont traités comme des animaux.

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

Mevrouw de Schepen MIROIR geeft lezing van het volgende antwoord:

La suppression de l'accès aux services sur rendez-vous n'est pas une solution miracle car souvenez-vous de la situation qui prévalait sous l'ancienne législature où nos administrés étaient obligés de s'amasser devant les grilles dès 4 heures du matin pour espérer avoir un ticket donnant accès à nos guichets.

Cette obligation était intolérable et inadmissible et il est vrai que la prise de rendez-vous n'a pas apporté la solution espérée car de physique, la file s'est transformée en virtuelle. C'est pourquoi nous avons renforcé le service de population, en 2021, par cinq équivalents temps plein. Malheureusement, 2021 a été un exercice compliqué pour le département qui a déploré le départ et donc le remplacement de 16 agents. En un an, nous avons intégré 12 nouveaux employés pour les deux services « Etrangers ».

La bonne nouvelle est cependant que nous sommes désormais au complet et que l'équipe a également été renforcée par un responsable « back office » qui, par son suivi des mails et communications nous assure de rencontrer la plupart des urgences.

Toutefois, la réalité n'est pas aussi tranchée que vos constatations auxquelles je me dois d'apporter des nuances et des remarques.

En effet, penser que la faute reviendrait uniquement au système de rendez-vous, au service ou au Collège serait ignorer une partie du problème. Le système de rendez présente en effet une déviance. Que ce soit en raison de personnes malveillantes ou parfois simplement négligentes, tout le système est parfois mis à mal. Pour cela, je vous livre une statistique révélatrice. Au bureau des citoyens non-européens, du premier janvier à ce jour, nous déplorons 46,3% de « no-show » c'est-à-dire que 46,3% de rendez-vous qui n'ont pas été honorés par les citoyens, tandis qu'au bureau des citoyens, cette triste statistique monte jusqu'à 54,5% ! Afin de compenser partiellement ces défections, nous ouvrons donc un agenda interne grâce auquel nous recevons un grand nombre de cas urgents et depuis la semaine passée nous en avons ouvert un second afin de placer certaines catégories de citoyens plus fragilisés.

Comment expliquer ces « no-show » ? Par les personnes qui prennent 10 rendez-vous pour n'en honorer qu'un seul, par les personnes qui n'annulent pas leur rendez-vous lorsqu'elles ne savent pas venir mais aussi par les personnes qui prennent ces rendez-vous pour les revendre. Nous enquêtons en permanence sur ces phénomènes et dénonçons ces faits aux services de police. Je rappelle d'ailleurs que ces plaintes ont débouché sur deux licenciements devant ce même Conseil.

Donc en définitive, nous restructurons, nous ouvrons plus de guichets, nous digitalisons de plus en plus notre communication et créons des formulaires en ligne, que ce soit pour traiter

le dossier soumis ou pour avoir simplement connaissance d'un dossier plus urgent et surtout, notre personnel commence à avoir un niveau de formation suffisant. Ce n'est pas encore réellement visible mais au bureau des citoyens européens, nous avons réussi à gagner un mois sur les rendez-vous et dix jours au bureau des citoyens non-européens.

Evidemment ces délais restent trop longs mais je vous assure que nous déployons toute notre énergie pour venir à bout de ce phénomène en travaillant sur ses multiples facettes.

G. BORDONARO comprend que l'argument principal est de dire que la situation catastrophique dans laquelle nous nous retrouvons est due à plusieurs conjonctures. Il faut avouer qu'il y a un problème structurel. A cause de la crise « Covid », du remplacement de personnes, etc., il y a une demande trop importante dans notre Commune. Les services « Population » et « Etat Civil », ne sont pas capables de faire face, malgré les efforts que le Collège dit faire et, malgré l'effort de tous les agents, la Commune n'est pas capable de répondre à toutes ces demandes. Lorsqu'on fait face à un problème de cet ordre, il y a des conséquences inévitables. Des personnes prennent plusieurs rendez-vous afin d'être reçues. Un marché noir s'organise alors.

G. BORDONARO n'est pas rassuré par ce qui a été dit ; il a l'impression que le Collège ne veut pas entendre qu'il y a un problème structurel, que les services sont dépassés. Pour résoudre ce problème, que le Collège compte-t-il faire dans le budget 2022 ? Quel est le plan pour l'avenir ?

Le Collège dit que les gens ne sont pas sans droit, ce ne sont pas les retours qu'il a reçu de la part de certains avocats. Même si ces personnes ne sont pas réellement sans droit, elles ont une angoisse extrême car elles ne connaissent pas bien la loi, elles se sentent isolées et perdues. Il demande au Collège de tenir une Commission pour présenter la situation complète, ainsi qu'un organigramme du fonctionnement des services ? Combien sont-ils, où sont-ils affectés ? Il souhaite qu'on explique concrètement comment le service fonctionne en interne et quels sont les problèmes importants rencontrés ? Quels sont les manquements ?