

Application de l'article 51 du Règlement d'Ordre intérieur du Conseil communal.  
Interpellation de H. BENMRAH, Conseillère communale, relative à l'organisation de l'administration communale.

H. BENMRAH donne lecture du texte suivant :

H. BENMRAH geeft lezing van de volgende tekst:

Depuis plusieurs semaines, je suis interpellée à plusieurs reprises par les citoyens à propos de l'organisation des rendez-vous auprès de l'administration communale. Il me revient qu'un délai très important d'attente a lieu dans la salle, ce qui pose un problème étant donné que la ventilation ne peut pas se faire correctement. De plus il m'a été rajouté qu'il arrive que plus de 40 personnes attendent leur tour et se retrouvent dans ce local (parents avec enfants, poussettes, personnes âgées, etc.) et cela malgré le fait qu'un rendez-vous ait été pris.

Les « Gardiens de la Paix » et les hôtes(ses) d'accueil sont régulièrement confronté(e)s à l'agressivité des citoyens et à des menaces de porter plainte à leur rencontre vu l'attente importante dans ce local inadapté et vu la crise sanitaire. Certains citoyens prennent même des photos du personnel pour déposer plainte malgré l'interdiction qui est rappelée.

J'attire votre attention sur les conditions de travail pour le personnel qui est à bout et aux éventuels burn-out que cela pourrait causer.

Il m'est également revenu que l'appareil d'impression de documents administratifs à l'entrée est en panne depuis plusieurs mois. Ce qui fait que certaines personnes sont dans la salle d'attente juste pour l'impression des documents, ce qui est dès lors impossible étant donné que l'appareil est hors-service.

Mes questions sont les suivantes :

1. À Quand un retour à la normal au sein de notre administration communale ? Et quel sera le délai afin de rattraper le retard accumulé depuis la crise sanitaire ?
2. Pourquoi y a-t-il un retard aussi important alors que des prises de rendez-vous sont justement censées limiter les affluences et les retards ?
3. Pourrait-on envisager l'ouverture d'un « call center » qui réceptionnerait tous les appels destinés à l'administration communale afin que les employés s'occupant des rendez-vous puissent se concentrer uniquement sur les rendez-vous et donc, par la même occasion, diminuer le retard dans l'administration ?
4. L'administration va-t-elle trouver une solution afin d'améliorer l'aération dans la salle d'attente et dans le bureau en général, pour le bien-être de son personnel et des citoyens qui s'y rendent ?
5. Pourrait-on envisager l'ouverture d'un guichet sans rendez-vous afin de gérer par exemple les demandes de passeport, aussi bien pour les adultes que pour les enfants comme cela se fait dans d'autres Communes. Cela permettrait de diminuer le délai

d'attente pour une demande de rendez-vous pour un passeport qui serait proche de 3 semaines.

6. Le personnel de l'administration est-il ou sera-t-il vacciné ?

7. Pour finir, j'aimerais connaître le délai de transcription entre le dépôt de documents aux guichets et la mise à jour de ceux-ci en ligne. Par exemple, est-il normal qu'après un changement d'adresse et le passage de l'agent de quartier depuis plus de 3 semaines, les modifications ne soient toujours pas réalisées en ligne ?

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

Mevrouw de schepen MIROIR geeft lezing van het volgende antwoord:

Comme vous le savez, la pandémie a plongé de nombreuses organisations, dont la nôtre, dans de grandes difficultés. Ces difficultés consistent principalement à trouver le juste équilibre entre le besoin de rendez-vous de nos administrés, notre capacité d'accueil et le respect de la nécessaire distanciation sociale.

Ensuite, notre département dépend également du bon fonctionnement et de la stabilité des applicatifs de nos partenaires externes. Que ce soit du « SPF Mobilité » avec le programme « Mercurius », de « Saphir », notre accès au Registre national, du « CIRB » avec les bornes d'impression de documents, de « QMATIC » et son programme de rendez-vous ou bien encore du « SPF Justice » avec l'accès au casier judiciaire central.

Enfin, il est important de noter que nos rendez-vous peuvent être réservés entre 90 à 120 jours à l'avance. Dès lors, le jour où un problème surgit, les rendez-vous sont depuis longtemps réservés ce qui limite fortement nos alternatives.

Avant de répondre à vos questions spécifiques, je vous signale aussi que la borne d'impression de documents n'est pas en panne mais que lors de sa dernière mise à jour par « Irisline », la dernière version a rencontré un souci rendant l'impression de ces documents uniquement disponible en Néerlandais. Nous avons maintes et maintes fois demandé au « CIRB » d'intervenir et les dernières informations sont que le problème est entre les mains de « Irisline ». Les deux bornes du service « Population », situées place de la Vaillance et rue de France sont désormais pleinement opérationnelles.

Vous me demandez à quand un retour à la normale ; je vous répondrai que ce sera certainement lorsque 70 % de la population sera vaccinée ! En ce qui concerne le retard, tous les services ne sont pas logés à la même enseigne. Les cellules « Étrangers » et « Nationalité » sont les plus touchées mais ce sont également elles qui ont été les plus touchées par les quarantaines successives du personnel communal. En revanche, j'ai le plaisir de vous signaler que le service « Population » n'a actuellement plus de retard et que les retards au niveau des boîtes mails des cellules « Étrangers européens » et « Étrangers non-européens » ont été résorbés à plus de 85%.

Quant à votre seconde question. Nous avons rencontré plusieurs soucis avec « QMATIC », désormais résolus, nous avons rencontré de nombreux soucis avec « Belpic », le logiciel de confection des cartes d'identité. Ce souci est national et connu par le « SPF Intérieur ». Afin d'y remédier, nous avons été sommés d'installer la version 2.0 de « Belpic ». Malheureusement, quelques jours avant son déploiement, ce dernier était reporté. Toutefois, la semaine dernière, la nouvelle version a enfin été mise en service pour un test grandeur nature qui devrait permettre au ministère de l'Intérieur de la peaufiner.

Lorsque ces logiciels tombent en panne, tout le service au public s'interrompt ce qui provoque parfois des retards pour recevoir les citoyens qui ont pourtant valablement rendez-vous. Croyez bien que ces soucis techniques font l'objet de récriminations constantes de la part des départements « Démographie » de toutes les Communes.

Pourtant, sur le terrain anderlechtois, les chiffres montrent qu'il n'y a pas de retard excessif puisque depuis janvier, 85,9% des personnes ont été servies dans les 15 minutes avec notamment 51,8% des personnes qui ont même été appelées avant l'heure de leur rendez-vous. Le temps d'attente le plus long étant de 40 minutes et il ne concerne que 1% de nos rendez-vous, soit 268 personnes sur les 11.164.

Pour ce qui relève du confort des visiteurs à la rue de France en lien notamment avec la crise sanitaire, sachez que nous avons planifié de longue date avec « QMATIC », l'installation d'une seconde salle d'attente à l'endroit où se situait l'ancienne salle des guichets. Les travaux sont désormais terminés et la salle a été ouverte aujourd'hui-même.

Je précise également que 95% de nos agents ont eu la possibilité d'être vaccinés. Certains ont refusé mais l'opportunité leur a été donnée.

Enfin quant aux enjeux de transcription, il faut distinguer les services n'ayant pas de retard et ceux qui en ont. Il n'y a pas de délai de transcription pour le service « Population » mais des délais parfois trop longs au « Bureau des Étrangers ». Afin de solutionner ce souci, certaines personnes du service « Population » ont aidé le « Bureau des Étrangers » qui, grâce à cette mobilisation des agents administratifs, n'a plus de retard au niveau de l'encodage des changements d'adresse.

Vous l'aurez compris, la crise sanitaire conjuguée à certaines difficultés techniques et informatiques ont bien évidemment porté atteinte à la qualité du service de première ligne que tous les citoyens sont en droit d'attendre du département « Démographie », comme partout ailleurs dans les services publics. Croyez bien que, malgré ces difficultés, toutes les énergies sont mobilisées pour sans cesse améliorer la situation de terrain. Vous pouvez compter sur la détermination des tous les collaborateurs de l'administration ainsi que de l'ensemble du Collège pour qu'ensemble nous surmontions rapidement cette période si singulière.

H. BENMRAH ajoute que les bourgmestres de Saint-Josse et Saint-Gilles ont décidé de permettre sans rendez-vous l'accès au service pour les demandes de passeports et de cartes d'identité, cela jusqu'à la fin septembre. La Commune d'Anderlecht envisage-t-elle une telle proposition ?

Madame l'Échevine MIROIR répond qu'Anderlecht est également en train d'installer des guichets rapides qui pourront subvenir à ce type d'opérations.