

A VANDYCK donne lecture du texte suivant :

A VANDYCK geeft lezing van de volgende tekst:

Vu le constat depuis le début de la crise sanitaire, j'en viens à présenter cette motion qui, je l'espère, sera ratifiée par l'ensemble des Conseillers et des groupes politiques. Elle concerne la digitalisation de l'inscription des primo-arrivants, ce qui se fait dans d'autres Communes. Anderlecht ne l'a pas encore fait depuis un an. Il y a aujourd'hui un retard de plus de 2 mois et demi.

Considérant qu'il est nécessaire d'éviter les contacts rapprochés inutiles afin de protéger les habitants comme le personnel communal afin de limiter la propagation de la « Covid 19 » ;

Considérant que le service a déjà été mis à 2 reprises en quarantaine et qu'il n'était plus possible d'acheminer un quelconque travail ;

Considérant que les primo-arrivants doivent attendre dans une salle d'attente leur tour, avec de possible retards ne permettant plus de respecter la distanciation sociale ;

Considérant que le personnel communal doit être en contact avec les documents demandés et encoder l'ensemble des pièces sur des machines partagées ;

Considérant que le système de rendez-vous ne permet pas d'optimiser le temps réel nécessaire pour chaque dossier ;

Considérant qu'aujourd'hui le temps d'attente pour un rendez-vous au service population excède 2 mois ;

Considérant que l'annexe 19 n'est valable que 3 mois ;

Considérant que l'annexe 20 ne permet pas plus de 30 jours pour se mettre en ordre ;

Considérant que lors de l'encodage des données par transmission numérique par les habitants, le personnel communal peut optimiser son temps de travail ;

Considérant que d'autres communes bruxelloises ont déjà mis en place ce système et que la période d'attente pour un rendez-vous afin de venir chercher leur annexe est plus rapide que dans notre commune ;

Considérant que la digitalisation va résorber les délais d'attentes pour les rendez-vous ;

Je propose au Conseil communal :

Article 1er : La Commune d'Anderlecht entend se doter du matériel nécessaire afin de permettre la digitalisation de l'inscription pour les primo-arrivants et ce afin d'optimiser le processus d'inscription tout en protégeant la santé de tous.

Article 2 : La Commune d'Anderlecht entend mettre en place ce système dans les plus brefs délais en s'appuyant sur l'expertise du « CIRB » et de l'ensemble des institutions pouvant l'aider en ce sens.

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

Mevrouw de schepen MIROIR geeft lezing van het volgende antwoord:

Le Collège a pris connaissance de la motion relative à la digitalisation de l'inscription pour les primo-arrivants. A sa lecture attentive, nous constatons d'abord que l'auteur de la motion mentionne les annexes 19 et 20 qui sont deux documents exclusivement réservés aux personnes issues de pays européens. Nous imaginons dès lors que la proposition qui nous est soumise entend faciliter les inscriptions de ces personnes en particulier.

Il est vrai qu'au quotidien le département « Démographie » reçoit bon nombre de citoyens européens qui sollicitent une demande d'attestation d'enregistrement et ce sur déclaration d'adresse. Il s'agit là de l'application des articles 40 de la loi du 15 décembre 1980 et 50 de l'arrêté royal du 8 octobre 1981 qui régissent ces matières. C'est ainsi que de nombreuses personnes se présentent en nos services, très souvent accompagnées d'un traducteur, pour accomplir ces démarches officielles.

C'est à l'occasion de ce contact entre le demandeur, et souvent son traducteur, et l'agent du département « Démographie » qu'une série d'échanges peuvent s'opérer. Le Collège est d'ailleurs très attentif à la qualité du service accordé pour ce type de dossiers impliquant des nouveaux Anderlechtois. C'est d'ailleurs pour libérer du temps de travail au bénéfice de ce type de demande que nous encourageons le recours aux opérations par des moyens immatériels pour toutes les formalités plus classiques d'obtention de formulaires et/ou d'attestation de routine.

Vous devez comprendre que ces dossiers en lien avec des nouveaux arrivants concernent des matières complexes qui, sur le plan pratique, demeurent très difficile à traiter par simples échanges de courriels et ce, toujours par soucis de qualité de service offert aux personnes concernées. Dans les faits, imaginer pouvoir digitaliser de telles opérations nous apparaît très compliqué sachant qu'il sera peu aisé d'introduire de telles demandes par voies électroniques sans être assisté d'une personne qui maîtrise parfaitement la matière et ses subtilités.

Il est dès lors à craindre, en cas d'acceptation de cette proposition de motion, que la voie électronique puisse avoir un effet pervers en multipliant les échanges de courriels entre le demandeur et notre administration ce qui, finalement, risque de devenir tout simplement improductif et allonger les procédures.

Le Collège vous demande dès lors de ne pas soutenir cette proposition de motion.

A. VANDYCK rappelle que les services démographiques ont déjà été mis en quarantaine à six reprises. Aujourd'hui, il ne faut plus mettre sciemment la vie des agents et des habitants en danger. Dans les faits, les services souhaitent donner un bon niveau de qualité avec les primo-arrivants, qui ne sont toutefois pas aidé par le processus. Ces personnes doivent attendre deux mois et demi, après quoi il ne leur reste que quinze jours pour être en ordre. S'ils ne présentent pas les bons documents, ils sont hors délais et doivent revenir dans le système d'attente et donc prendre des places que d'autres personnes auraient pu prendre. Dans l'actuel système de rendez-vous, certaines personnes viennent pour de mauvais rendez-vous. On se retrouve donc aujourd'hui dans une situation de rendez-vous mais, finalement, cela ne fait qu'alourdir le système. On parasite ainsi tout le système au lieu de le rendre proactif. Cela fait un an que rien n'a été fait pour digitaliser les documents. Cette motion permettra de dupliquer la procédure actuelle des services démographiques avec une version digitalisée qui tient compte de la santé des agents et des habitants et qui permettra de ne pas avoir des rendez-vous sur base de fausse domiciliation ou de mauvaises demandes. Or, si tout cela peut être fait en amont par voie informatique, un profil-citoyen peut être créé, les documents peuvent transiter par courriel, le temps est aussi mieux géré. A. VANDYCK demande le vote nominatif pour cette proposition de motion.

G. VERSTRAETEN begrijpt het antwoord van de schepen niet. Er zijn gemeenten in het Brussel geweest die digitale systemen hebben. Hij heeft zelf ook al verhalen gehoord van mensen die echt in de miserie komen met de Anderlechtse dienst « Bevolking », mensen die maandenlang tientallen e-mails sturen om normale dingen in orde te krijgen. Als het digitaal kan, waarom dan het engagement niet nemen? Hij ziet niet waarom het college tegen zou zijn. Hij gaat ook voor deze motie stemmen.

Monsieur le Bourgmestre-Président ajoute que personne ne nie qu'il y ait des améliorations à apporter, le Collège y travaille d'ailleurs tous les jours. Ces améliorations passent aussi par une amélioration de toutes les forces de contact avec les citoyens. La formulation de la motion ne convient pas avec celle du travail actuellement mené. Le Collège propose donc de repousser la motion. Est-il donc nécessaire de voter nominativement alors que cela peut se faire par groupe.

A. VANDYCK demande que l'on vote la motion en l'état pour ensuite venir au prochain Conseil communal avec une motion qui regrouperait tous les services démographiques, pour en faire un éventail plus large. Tout cela sera au bénéfice des habitants.

A. CRESPIEN pense que le Conseil est d'accord sur le fait que le public doit attendre parfois plus de deux mois pour obtenir un rendez-vous et que les conditions sanitaires n'améliorent pas les choses. Entendre que la duplication du service sous une forme digitale va dans le bon sens mais la motion ne pointe pas le problème principal : il faut d'avantage de personnel dans les services démographiques pour pouvoir traiter l'augmentation croissante des diverses demandes. Avant une application supplémentaire, c'est surtout du personnel dont a besoin ces services. Il faut aussi tenir compte qu'une frange du public a du mal avec la digitalisation et/ou avec les langues utilisées en Belgique. Cette motion est un petit plus mais elle passe à côté du problème principal, ce pourquoi le groupe « PTB » s'abstiendra sur cette motion.

Monsieur le Bourgmestre-Président rappelle que ce débat a déjà eu lieu dans le cadre du budget communal. Il rejoint sur le fait que cette action doit être pluridisciplinaire et maintient la volonté du Collège de repousser la motion.

A. VANDYCK accepte que la motion ne soit pas votée, à condition que la proposition faite soit amenée dans un groupe de travail avant le prochain Conseil communal.

Monsieur le Bourgmestre-Président propose de tenir très prochainement une commission qui permettra de débattre sereinement de ce sujet. La commission sera convoquée au cours du mois à venir.