

Application de l'article 51bis du Règlement d'Ordre intérieur du Conseil communal.
Question orale de G. VERSTRAETEN, Conseiller communal, relative au temps d'attente pour obtenir un rendez-vous à la Commune.

G. VERSTRAETEN donne lecture du texte suivant :

G. VERSTRAETEN geeft lezing van de volgende tekst:

Ik verneem dat het erg lang duurt om op afspraak te kunnen komen bij de dienst "Bevolking" van het gemeentehuis. Zelfs tot twee maanden, eenvoudigweg om zich te kunnen inschrijven in de Gemeente. Voor vele administratieve zaken kan je sinds een paar jaar online terecht, op "Irisbox", maar deze website laat vaak te wensen over. Maar zelfs los daarvan moet de Anderlechtenaar en in het bijzonder de ouderen en inwoners zonder toegang tot digitale middelen, kunnen rekenen op snelle en efficiënte fysieke dienstverlening.

Daarom had ik graag volgende vragen gesteld:

- Hoe komt het dat men zo lang moet wachten om op afspraak te kunnen komen bij de dienst "Bevolking"? Is er een personeelstekort?
- Hoe is de situatie bij de andere diensten? Spelen er gelijkaardige problemen met een laattijdige dienstverlening als gevolg?
- Op welke manier gaat de Gemeente dit probleem verbeteren?

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

Mevrouw de schepen MIROIR geeft lezing van het volgende antwoord:

Les enjeux du bon accueil de la population sont considérés par le Collège et aussi par le Comité de Direction de l'Administration.

En ce qui concerne le département « Démographie », dont j'ai le plaisir d'assumer la tutelle politique, il est important de souligner tous les efforts consentis pour maximiser les démarches à accomplir sans se rendre à l'Administration ou en y venant sans rendez-vous vers nos guichets rapides.

Il suffit pour s'en convaincre de consulter l'onglet « démarches sans rendez-vous » sur le site web de la Commune. Vous y retrouverez quantité de possibilités qui facilitent la vie de nos concitoyens. Quant aux autres formalités, tant pour la « Population » que l' « Etat civil », qui exige une prise de rendez-vous vu certaines complexités administratives, je relève que bon nombre de ces rendez-vous sont possibles en à peine quelques jours.

Ceci concerne les populations belges et les diverses cartes de séjour permanent.

En revanche, au « Bureau des Etrangers » les délais sont encore beaucoup trop longs. Beaucoup de facteurs peuvent expliquer cette situation, notamment le nombre significatif de personnes ne se présentant pas à leur rendez-vous. J'évoque le phénomène des « no shows » qui concernent bon nombre de secteurs qui travaillent sous le principe des rendez-vous.

Pour cette raison, le service a créé une série d'agendas internes grâce auxquels nous pourront donner un maximum de rendez-vous dans des délais plus raisonnables surtout lors des éventuelles secondes visites.

Finalement, malgré nos 25.000 citoyens inscrits au registre des étrangers, nous recevons assez peu de plaintes. Dès que nous recevons une plainte, pour une situation individuelle

plus sensible en raison de certains délais, nous veillons toujours à offrir la solution la plus adaptée.

Est-ce que tout va bien ? Evidemment que non et des efforts doivent encore être consentis pour parvenir à obtenir les remplacements des agents administratifs en partance. De même, je ne cache pas qu'on lutte aussi à la « Démographie », comme partout ailleurs, contre le phénomène de l'absentéisme de certains collaborateurs. Tout ceci bien évidemment afin de pouvoir compter sur un maximum de force de travail dans un contexte de pénurie budgétaire.

Pour conclure, je souhaite préciser que mes collaborateurs ont été confrontés à une charge de travail supplémentaire en lien avec l'épouvantable guerre en Ukraine. Quelques chiffres pour illustrer mon propos, nous en sommes à 1.200 personnes servies en nos bureaux, chacune d'entre elle est venue minimum à 3 reprises et cela constitue 3.600 rendez-vous non-prévus initialement. Malgré toutes ces embûches croyez bien, Monsieur le Conseiller, que nous gardons le cap et notre détermination absolue à mieux servir toutes les personnes qui se présentent à nous.

Je profite de cette occasion pour remercier chaleureusement celles et ceux qui au quotidien travaillent à accompagner les populations dans leurs démarches administratives au sein du département de la « Démographie ».

A. KAYA remercie pour l'effort consenti mais il lui revient que beaucoup de personnes prennent plusieurs rendez-vous à la fois. N'est-il pas possible de bloquer la prise de rendez-vous multiples par un seule et même personne ? Peut-être en utilisant le nom et la date de naissance par exemple ?

Monsieur le Bourgmestre-Président répond que le Collège y travaille.