

Secrétariat communal
Votre correspondant : JLM
Réf. : QE/RB/23.12.2020/Files attente
T. 02/600 49 62
secretariat.1080@molenbeek.irisnet.be
www.molenbeek.be

Monsieur Rachid BEN SALAH
Conseiller communal
Boulevard du Jubilé, 185
1080 Molenbeek-Saint-Jean

Molenbeek-Saint-Jean, le 11/01/2021

Objet : votre interpellation du 23/12/2020 transformée en question écrite, relative aux files d'attente au service Population.

Monsieur le Conseiller communal,

Veillez trouver ci-dessous la réponse à votre interpellation du 23/12/2020 transformée en question écrite, relative aux files d'attente au service Population.

Nous avons connu des files, essentiellement lors du déconfinement. La règle de base était toujours de servir les citoyens sur rendez-vous, mais les services ont, dans un souci de service au public, à nouveau reçu des citoyens sans rendez-vous, pour des prestations basiques et rapides. Actuellement, tout se fait à nouveau sur rendez-vous, et le problème des files est de l'histoire ancienne. Par ailleurs, les personnes qui n'ont pas pu entrer en contact avec les services et qui se présentent sans rendez-vous ont la possibilité de se voir fixer un rendez-vous sur place, que ce soit pour le service Population ou pour le Bureau des Etrangers.

Le service des Etrangers travaille uniquement sur rendez-vous depuis le 17 mars 2020 (début de la crise covid19). Toutefois, il a conservé la possibilité d'avoir des tickets sans rendez-vous jusqu'au 19/10/2020 pour des cas dits urgents. Ce système a cessé comme vous le savez compte-tenu de l'afflux trop important et enfin, pour éviter de longue file devant le bâtiment. Il a été nécessaire de prévoir un système unique de rendez-vous.

Les rendez-vous peuvent être pris :

- 1) Soit en ligne (plateforme), depuis le 27/10/2020 (avant le 27/10/2020, les rendez-vous étaient donnés via téléphone et email) ;
- 2) Soit par téléphone ou par le biais d'un accueil pour les personnes ne disposant pas de smartphone ou des capacités suffisantes pour leur permettre de prendre rendez-vous en ligne. Il s'agit de la seule file qui pourrait exister et qui n'est pas conséquente, sachant que les services octroient une moyenne de 30 rendez-vous par matinée (8h à 12h) et par ce biais.
- 3) Ensuite, les services ont deux agendas de rendez-vous fixés pour « les cas urgents », c'est-à-dire liés au travail, au départ urgent à l'étranger, aux revenus (cpas, chômage, ...) ou à leur santé : ces plages horaires sont complétées et des rendez-vous sont intercalés.
- 4) Enfin, lorsque des citoyens se présentent directement au sein de notre accueil pour des cas d'extrême urgence, nous les prenons directement (par exemple, la semaine passée, un citoyen qui a dû retirer sa carte pour voyager à l'étranger suite au décès de son papa)

Concernant le nombre de changements d'adresse qui ont été communiqués à l'Administration en 2018, 2019 et 2020, voici les données que vous demandiez :

Dossiers « Entrants » (demandes d'inscription en provenance d'une autre commune) :

5038 en 2018 (3823 Pop et 1215 Bureau Etrangers (BE))

5095 en 2019 (3731 Pop et 1364 BE)

4541 en 2020 (3337 Pop et 1204 BE) (non clôturé).

Dossiers « Mutations internes » (demandes de changement d'adresse au sein de la commune) :

1894 en 2018 (1515 + 379),

2058 en 2019 (1556 + 502)

1567 en 2020 (1217 + 350) (non clôturé).

Ces chiffres concernent donc à la fois les dossiers du service Population et ceux du Bureau des Etrangers (suivi) sauf primo-arrivants. On constate une légère diminution du nombre de demandes traitées, mais c'est très probablement le reflet d'un ralentissement général des activités. Certaines personnes ont manifestement retardé leur déménagement en raison des conditions sanitaires.

Les registres sont gérés globalement (pas de distinction entre Malis et Sainte-Marie, ni entre les demandes par voie électronique ou au guichet). Seule une distinction peut être faite entre les dossiers du service Population et ceux du service des Etrangers.

Depuis le début de la crise sanitaire, les services travaillent sur rendez-vous et évitent tout rendez-vous inutile. Toute personne qui demande un rendez-vous par mail pour un changement d'adresse est invitée à compléter un questionnaire qui lui évitera de se déplacer pour introduire la demande. Ce n'est qu'après traitement de celle-ci et inscription effective que les intéressés doivent prendre un rendez-vous pour actualiser la puce de leur titre d'identité ou de séjour. Il en va de même pour les certificats que nous envoyons par mail ou par courrier et pour lesquels nous invitons aussi à utiliser "Mon dossier". Ces informations sont aussi données sur le site Internet de la commune.

Concernant les délais dont vous parlez, le seul délai fixé dans les instructions relatives aux changements d'adresse, est un délai de 2 semaines pour réaliser le contrôle de domicile. Il s'agit cependant d'un délai d'ordre et donc non contraignant. Avec les méthodes classiques de transmission des données par voie papier entre la police et nos services, ce délai est difficile à mettre en pratique et cela était déjà le cas avant la crise sanitaire. Avec l'introduction d'un nouveau système de transmission par voie informatique, on pourrait gagner énormément de temps. En effet, quand un délai s'allonge anormalement, c'est soit dû à la difficulté qu'éprouve l'agent de quartier à trouver la personne concernée à son domicile, soit aux pertes de temps liées aux multiples transmissions du dossier papier (commune-police, commissariat central-commissariat de quartier, Commissariat-agent de quartier, retour, enregistrement, police-commune, encodage). La zone de police vient de décider de lancer l'expérience District Team en commençant par Molenbeek-Saint-Jean. Pour le Bureau des Etrangers, dès qu'un courriel est traité, il est transmis à la police dans les 2 jours. Dès que nous réceptionnons les enquêtes, le résultat est encodé dans les meilleurs délais. Le délai d'attente est respecté.

Voici un aperçu des chiffres pour l'année 2017 – 2018 – 2019 – (jusqu'au 31 juillet 2020) : Le délai de traitement moyen est de deux jours pour l'envoi à la police. Lors de la réception de l'enquête, le délai d'encodage est d'une moyenne de cinq jours.

Délai moyen de traitement des enquêtes	01/08/2017 - 31/07/2018	01/08/2018 - 31/07/2019	01/08/2019 - 31/07/2020
Délais (jours) transmission vers la police			
2	3	2	- 18%
Délais (jours) d'enquête			
57	48	32	- 32%
Délais (jours) d'encodage			
11	8	5	- 37%
Total			
70		58	40

Veuillez agréer, Monsieur le Conseiller communal, l'assurance de notre considération distinguée.

Par ordonnance,
La Secrétaire adjoint,



Gilbert HILDGEN.

Le Bourgmestre f.f.,



Amet GJANAJ.

Marchal Jean-Louis

De: BEN SALAH Rachid
Envoyé: mardi 15 décembre 2020 17:32
À: Marchal Jean-Louis
Objet: interpellation 06 151220 files continues au service population

Madame la présidente et Bourgmestre,
Madame l'échevine en charge de l'État civil,

Au vu des files continues chaque semaine au service population, je m'interroge sur la procédure et le mode organisationnel du service population de notre commune.

Voyez-vous, j'ai reçu de nombreuses plaintes de nombreux citoyens qui ont vu leur billets d'avion s'envoler dû à la lenteur des services délivrant les passeports ainsi que la non délivrance de leurs cartes d'identité.

C'est pourquoi je souhaiterais avoir des réponses précises aux questions suivantes :

- 1) Pouvez-vous m'indiquer le nombre de changements d'adresse qui ont été communiqués à l'administration en 2018, 2019 et 2020 ?
- 2) L'Échevin peut-il faire une distinction par entité et en même temps par quel genre de dépôt (physique ou digital) ?
- 3) De quelle manière évolue le dépôt des changements d'adresse ?
Prenez-vous des initiatives pour encourager la population à introduire des demandes électroniques ? Si oui, quels types d'initiatives ?
- 4) Puis-je savoir si le délai d'attente officiel est respecté ? Si non, pour quelles raisons cela n'est pas respecté ?

Merci pour d'avance pour vos réponses.



Rachid Ben Salah
Conseiller communal à Molenbeek-Saint-Jean
DÉFI - Démocrate Fédéraliste Indépendant
Siège [bruxellois : 127, chaussée de Charleroi, 1060 Saint-Gilles](#)

Merci de contribuer au respect de l'environnement, merci de ne pas imprimer ce message qu'en cas de nécessité

