

Interpellation concernant l'accès aux différents services à la population par téléphone et prises de rendez-vous.

De nombreuses personnes se plaignent du long temps d'attente, lorsqu'elles téléphonent au numéro général.

Combien d'agents sont destinés pour répondre à ce numéro ?

Avez-vous pu constater ce problème ?

Combien de réclamations avez-vous déjà reçues ?

Avez-vous déjà pensé à des solutions pour résoudre ce problème, si oui lesquelles ?

En voici déjà une peut-être :

Ce serait peut-être plus efficace et moins stressant, s'il y avait possibilité de sélectionner un service par touche numérique.

Par exemple : tapez 1 pour une autorisation parentale.

tapez 2 pour une cohabitation légale. Etc ...

Ce qui permettrait d'avoir un contact direct avec le service concerné.

Concernant les prises de rendez-vous, à la date du 24/06/2021, seuls deux services (prise en charge d'une personne et retrait d'accusé de réception (étrangers)) ont encore des créneaux au mois de juin.

Les rendez-vous les plus proches concernent :

9 services fin juillet : délai 5 semaines

1 service début août : délai 6 semaines

6 services fin août : délai 9 semaines

16 services début septembre : délai 11 semaines

Lorsque vous me lirez ce 1er juillet, les délais seront encore plus longs.

Pour le changement de séjour temporaire à permanent, il ne reste que deux créneaux, les mardis 14/09 à 16h30 et le 21/09 à 16h00.

Aucun jeudi de libre, est-ce suffisant par rapport aux demandes ?

Ca me paraît peu !!!

Pour la demande d'un passeport/titre de voyage, il est indiqué : un rendez-vous par personne.

Ca veut dire que : un couple ou un ménage de plusieurs personnes doivent prendre plusieurs rendez-vous ?

Pour la déclaration d'arrivée ou de présence :

Tout étranger doit se présenter à la commune dans les trois jours pour les personnes non européennes et dans les dix jours pour les européens, sauf s'ils séjournent à l'hôtel, à l'hôpital ou en prison.

Le prochain rendez-vous est fixé au 08 septembre à 10h40.

Que se passera-t-il si des personnes arrivant aux mois de juillet et/ou août, se font contrôler par les services de police ?

Quel stress généré pour ces personnes !!!

Je comprends très bien que la situation actuelle n'est pas facile, et que le personnel fait du mieux qu'il peut.

Quelles solutions envisagez-vous pour résoudre tous ces problèmes, les citoyens n'en seraient que ravis.

Je vous remercie pour votre attention.

LION Martine  
Conseillère communale Ecolo-Groen