

**010. Question de Naïma BELKHATIR, conseillère communale, du 8 septembre 2025 -- Vraag van de heer Naïma BELKHATIR, gemeenteraadslid, van 8 september 2025.**

*La lenteur dans le traitement des dossiers administratifs de domiciliation*

Je souhaite attirer votre attention sur un problème récurrent que de nombreux Schaerbeekois et Schaerbeekaises me rapportent : la lenteur excessive dans le traitement des dossiers administratifs.

Il est vrai que nos services communaux font face à une surcharge de travail et qu'un manque de personnel peut expliquer une partie de ces retards. Cependant, les conséquences pour les citoyens sont bien réelles et parfois lourdes. Prenons un exemple concret : un simple changement d'adresse peut prendre plusieurs mois avant que le dossier n'arrive chez l'agent de quartier. Une fois la visite effectuée, il faut encore attendre plusieurs semaines avant de recevoir la convocation pour retirer sa nouvelle carte d'identité.

Or, derrière chaque dossier, il y a des vies, des familles, des projets. Un contrat de travail, un voyage, une inscription scolaire ou une démarche administrative peuvent échouer faute de documents valides délivrés à temps.

Ma question est donc double :

1. Quelles mesures concrètes sont envisageables au niveau communal pour accélérer ces procédures ?
2. Pouvez-vous vous engager à ce que tout soit mis en oeuvre pour que les Schaerbeekois.es puissent recevoir leurs documents dans des délais raisonnables et prévisibles ? Parce que, chers collègues, derrière chaque dossier administratif, il y a un projet de vie qui ne peut pas toujours attendre des semaines."

Parce que, derrière chaque dossier administratif, il y a un projet de vie qui ne peut pas attendre

Réponse :

Je vous remercie pour votre question qui aborde un sujet essentiel pour la vie quotidienne de nos concitoyens ; le traitement des dossiers administratifs. Vous avez raison de rappeler que derrière chaque demande se cache une situation personnelle bien réelle, comme une inscription scolaire ou un voyage, par exemple.

Il est vrai que, dans certains cas, le traitement d'un changement d'adresse ou d'autres démarches peut prendre plusieurs semaines, ce qui peut être vécu comme une lourdeur administrative. Même si la loi n'impose pas toujours de délais à la commune, nous avons la responsabilité d'offrir un service efficace.

Je peux vous informer que, à l'heure actuelle, pour la majorité des cas, et pour autant que la demande soit complète, les enquêtes sont transmises à la police dans les 10 jours.

En ce qui concerne les demandes de changement d'adresse faites via Irisbox, celles-ci sont traitées au jour le jour et l'enquête est transmise à la police dans la foulée.

Les demandes faites par courrier sont traitées moins rapidement sans excéder 3 ou 4 semaines pour que l'enquête soit transmise à la police.

Pour les demandes de première inscription en Belgique, le délai d'inscription est, à l'heure actuelle d'environ 2 mois, à l'exception de dossiers parfois plus complexes. A cette date, le service est occupé à traiter les dossiers introduits le 15 juillet. Cela s'explique par un manque de personnel, les absences au sein du service et les formations à assurer pour le personnel remplaçant pour une matière de plus en plus complexe.

En outre, de récents changements successifs dans la législation sont venus accroître et complexifier encore un peu plus la charge de travail du service qui est déjà conséquente.

Je pense qu'il est aussi important de relever que plusieurs initiatives visant à améliorer le fonctionnement des services communaux figurent dans notre accord de majorité. Sans être exhaustif, sont ainsi prévu :

- le renforcement et la modernisation de la centrale téléphonique,
- le développement de services en ligne accessibles 24h/24,
- la mise en place d'un accueil spécifique pour les publics les plus fragilisés,
- la décentralisation de certains services pour rapprocher l'administration des habitants.

Ces projets doivent, à terme, contribuer à réduire les délais et à améliorer la qualité globale des services offerts aux citoyens schaerbeekois.