



## Question orale de Mme GUSTOT : Un guichet unique.

**Mme Gustot** rappelle que lors de la séance du Conseil de décembre dernier, le Collège a évoqué brièvement la création d'un guichet unique.

Comment cela fonctionne-t-il ? Quel en est le but ? Cela a-t-il nécessité un gros investissement ? Quels sont les résultats pour le personnel et les usagers ?

**Mme l'Echevin Gol-Lescot** répond que précédemment, tout citoyen qui se rendait au service de la Population devait prendre un ticket pour chaque opération qu'il souhaitait faire. Par exemple, si l'intéressé avait besoin d'un passeport et d'une carte d'identité, il devait prendre deux tickets. Cela impliquait aussi que chacun des membres du personnel était focalisé sur une seule opération.

L'instauration d'un guichet unique a dès lors été décidée, sous l'égide du chef de département.

L'investissement en matériel pour la mise en place d'un tel dispositif a requis un montant d'environ 35.000 €.

Mais il a fallu surtout former le personnel, de manière à assurer la polyvalence de chaque agent.

Le guichet du service de la Population a été fermé pendant une heure et demie le 5 janvier, entre 09h00 et 10h30, afin de mettre le nouveau système en place. Le service des nouvelles Technologies était mobilisé dans ce but dès 5 heures du matin.

Cette nouvelle organisation présente l'avantage de réduire très nettement le temps d'attente des usagers.

Mme l'Echevin Gol-Lescot tient toutefois à préciser que ce guichet unique est en réalité un guichet triple, étant donné que le service des permis de conduire requiert encore un système distinct, notamment pour transformer en permis belges des permis internationaux détenus par des résidents étrangers.