

L. BELAFQUIH donne lecture du texte suivant :

L. BELAFQUIH geeft lezing van de volgende tekst:

Plusieurs parents d'enfants en âge scolaire maternel et/ou primaire nous ont fait part de leur difficulté à joindre le « Call center » pour l'inscription de leur enfant. Le numéro d'appel soit ne répond pas, soit est toujours occupé. Selon nos témoignages, durant les premiers jours, certains parents passent jusqu'à 70 appels sur la journée pour obtenir quelqu'un au téléphone. En effet, en l'absence de système de file d'attente, les parents doivent rappeler systématiquement. Certains parents prennent même congé pour s'assurer de pouvoir inscrire à temps leur enfant dans l'école choisie.

De plus, à partir du mois de février, on ne peut téléphoner que le mardi entre 10h et midi et pas pendant les vacances scolaires, tel que le mentionne le site web de la Commune. Or, Anderlecht est riche d'une population jeune et l'on imagine aisément que les demandes sont nombreuses pour inscrire des enfants.

Sur le site web de la Commune, à côté de l'information concernant les modalités d'inscription par le « Call center » uniquement, les coordonnées du bureau d'inscription rue Georges Moreau y figurent également. Ceci prête à confusion : à qui faut-il s'adresser en définitive ?

Mes questions sont les suivantes :

- Êtes-vous informées de ce problème d'accessibilité par téléphone de ce « Call center » et avez-vous l'intention de l'améliorer ?
- Combien de personnes sont affectées au « Call center » pour gérer les inscriptions ?
- Pourquoi ne pas installer un système de file d'attente téléphonique ?

Je vous remercie pour vos réponses et les solutions à apporter à ce problème hyper stressant pour les parents.

Monsieur l'Échevin WILMART donne lecture de la réponse suivante :

De heer schepen WILMART geeft lezing van het volgende antwoord:

Tout d'abord, il faut savoir que notre « Call center » était opérationnel du lundi 10 janvier au vendredi 14 janvier tous les jours de 8h30 à 12h00 avec 5 lignes téléphoniques ouvertes ainsi que 5 agents affectés uniquement à cette tâche en lieu et place de leur tâche habituelle.

Au bout de cette semaine-là, nous avons fait un total de 462 inscriptions.

10/01 : 249 demandes d'inscriptions

11/01 : 92 demandes d'inscriptions

12/01 : 51 demandes d'inscriptions

13/01 : 31 demandes d'inscriptions

14/01 : 39 demandes d'inscriptions

Comme en atteste les chiffres, dès le mardi 11 janvier le nombre de demandes a baissé de manière très significative.

De plus, du 17 janvier à ce jour nous avons effectué un total de 318 inscriptions supplémentaires, soit en moyenne 12 inscriptions par jour.

En ajoutant à cela les inscriptions de fratrices faites en décembre 2021 qui étaient au nombre de 268.

Nous atteignons aujourd'hui un total de 1.048 inscriptions.

Il faut savoir qu'il y a de longues périodes où le « Call center » est peu sollicité et ce, essentiellement, à partir de la 2ème semaine de janvier.

Malgré tout durant tout le mois de janvier le « Call center » est resté accessible tous les matins.

Début février, un agent était affecté au « Call center » le mardi matin. Néanmoins, nous nous sommes rendu compte d'un besoin supplémentaire. Dès lors, nous avons décidé dès le 8 février de permettre aux parents de pouvoir à nouveau nous contacter tous les matins de 10 à 12h. L'adresse de l'agent responsable du service « Inscriptions » est précisé sur le site de la Commune.

En ce qui concerne le système de file d'attente, celui-ci n'est pas compatible techniquement avec la téléphonie communale.

La Région bruxelloise n'étant plus en tension démographique, tous les parents qui le souhaitent peuvent obtenir une place pour leur enfant dans une de nos écoles communales. Pour ce qui est de la fermeture du « Call Center » durant les congés scolaires, nous rappelons le droit au congé des agents communaux et ne souhaitons pas affecter du personnel non qualifié à ce poste clé.

Vu les éléments cités ci-dessus, nous pouvons dire en conclusion que le seul jour qui a vraiment posé un problème est le premier jour des inscriptions, à savoir le 10 janvier.