

Application de l'article 51bis du Règlement d'Ordre intérieur du Conseil communal.
Question orale de G. VERSTRAETEN, Conseiller communal, relative à l'accessibilité de la Commune.

G. VERSTRAETEN geeft lezing van de volgende tekst:

G. VERSTRAETEN donne lecture du texte suivant :

Op vlak van bereikbaarheid en communicatie heeft onze Gemeente geen al te beste reputatie. Burgers melden regelmatig dat ze gemeentediensten of kabinetten telefonisch niet kunnen bereiken en dat mails onbeantwoord blijven.

Daarom had ik graag volgende vragen gesteld:

- Hoe komt het dat de gemeentediensten of kabinetten van onze gemeente zo moeilijk te bereiken zijn?
- Welke maatregelen zal het gemeentebestuur nemen om deze situatie te verbeteren?

Monsieur l'Échevin DROUART répond que G. VERSTRAETEN a effectivement pu constater la saturation des lignes téléphoniques de la Commune depuis le début de la crise sanitaire. Les raisons sont multiples et se conjuguent très souvent comme Madame l'échevine de la démographie a déjà pu expliquer dans les détails. La crise sanitaire a induit un plus grand absentéisme au sein du personnel, ainsi qu'une augmentation du nombre d'appel du aux diverses questions des habitants quant à la gestion de la crise, les modalités d'application de règles sanitaires, sur le fonctionnement du centre de testing et de vaccination. Les capacités humaines ont été mises à mal pour répondre à l'ensemble des demandes au sein de services. Pour répondre à cela, le Collège a augmenté de trois unités les effectifs de la « Centrale téléphonique », de 2 à 5 afin de pouvoir traiter une plus grande quantité d'appels. En parallèle, l'administration est en cours de structuration de l'ambitieux projet « Anderlecht-Info » et qui consiste en diverses actions combinées : d'une part au niveau des antennes décentralisées ce qui permettra un accueil dans tous les quartiers. Une antenne au « Peterbos » ouvrira ses portes en septembre et deux autres à l'horizon 2023, en fonction d'horaires différents des heures de bureau habituelles, notamment le soir et le samedi matin. Le Collège a également l'ambition de centraliser les lignes téléphoniques de la Commune vers une centrale unique dont les moyens et l'organisation sont en cours, notamment avec le service « Population » qui est un des plus grands receveurs de demandes. L'objectif est de soulager les services communaux par la montée en compétences de la centrale d'appel et des courriels. A terme, 80% des demandes des citoyens devraient être traités par la centrale téléphonique. Seules les demandes spécifiques et très pointues devraient être transférées aux services. Pour cela, il faut agir sur l'augmentation et la formation des

ressources humaines, mais aussi sur l'évolution des moyens technologiques et l'organisation des services. Par rapport aux cabinets d'échevins, il est difficile à Monsieur l'Échevin DROUART de répondre car cela dépend de l'organisation de chacun. Il invite donc G. VERSTRAETEN à revenir vers lui s'il a des exemples plus concrets qu'il relayera vers ses collègues.