

Toepassing van artikel 51 van het reglement van inwendige orde van de gemeenteraad.
Interpellatie van K. ADINE, gemeenteraadslid, betreffende de
toegankelijkheidsproblemen van de gemeentelijke diensten

K. ADINE donne lecture du texte suivant :

K. ADINE geeft lezing van de volgende tekst:

Je suis interpellé par des citoyens au sujet de l'accessibilité de plusieurs services communaux, par téléphone ou par e-mail, situation que j'ai pu vérifier par moi-même.

Quand un citoyen tente de joindre l'Administration pour une demande d'information, l'appel passe en cascade d'un fonctionnaire à un autre et aucun contact n'a finalement lieu. Il en est de même pour les courriels qui ne reçoivent quasi jamais de réponse.

Mieux encore, si on tente de joindre un service via le numéro général, on vous demande la langue de conversation, puis on vous communique les horaires, ensuite plus rien.

La majorité a promis de moderniser l'accès de la population aux services communaux. Aujourd'hui, on se rend bien compte que les services ne sont même plus accessibles par téléphone. Cette situation est intenable. Les habitants se voient obligés de prendre un rendez-vous et de se rendre à la Commune, assez souvent pour obtenir une simple information. Ceci explique peut-être les foules interminables au service « Population », rue de France, ce qui impacte les agents d'accueil qui fournissent pourtant un super boulot.

Quelles initiatives comptez-vous prendre pour remédier à cette situation et améliorer l'accueil du public ?

Monsieur l'échevin DROUART donne lecture de la réponse suivante :

Mijnheer de schepen DROUART geeft lezing van het volgende antwoord:

Effectivement, vous avez raison de dire que nos agents d'accueil font un travail extraordinaire et je tiens à dire que, quand nous parlons des agents d'accueil, il s'agit non seulement du personnel d'accueil physique, situé dans les différents lieux d'accueil du public, mais aussi de nos téléphonistes qui gèrent non seulement les appels du 0800 (ligne gratuite) mais aussi les e-mails.

Je tiens tout d'abord à clarifier les choses puisque votre interpellation ne semble pas être orientée uniquement vers les agents d'accueil « Anderlecht Info » mais vers aussi les agents des différents services communaux qui apportent des solutions techniques et précises auxquelles les agents d'accueil ne savent pas répondre (comme le suivi d'un dossier ou une information technique très précise).

Pour rappel, les agents d'accueil ont pour mission d'orienter les citoyens et citoyennes vers le bon interlocuteur, de renseigner sur les démarches à suivre pour obtenir un service et, depuis maintenant deux ans, nos agents d'accueil ont élargi leurs tâches puisqu'ils et elles remplissent des tâches pour le compte d'autres services, comme imprimer une composition de ménage. Nous avons réalisé cela pour soulager certains services communaux comme la « Démographie » par exemple. Lorsque la demande du citoyen est trop complexe, il est alors redirigé vers le service communal compétent (soit par e-mail, soit par téléphone).

Mais, je peux vous assurer que les agents de « Anderlecht Info » traitent tous les e-mails quotidiennement. Les appels au 0800 sont traités en permanence par cinq téléphonistes (deux téléphonistes en plus depuis le début du mandat). Cependant, je concède qu'à ce jour, nos téléphonistes n'ont la capacité de traiter que 60% des appels en moyenne. Cela dépend bien sûr des périodes.

Quand un agent d'accueil ne sait pas répondre car la question est trop pointue, le citoyen est dirigé vers le service, soit par mail, soit sous forme de cascade par téléphone. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de ligne dite « rouge » pour tous les appels considérés comme urgents (par exemple une demande urgente d'un citoyen ou d'un acteur institutionnel).

Je sais aussi que certains services ont beaucoup de difficultés à répondre au téléphone et aux e-mails, comme les services du département « Démographie » par exemple. Mais, je sais que ma collègue, l'Echevine de la « Démographie » fait tout son possible pour remédier à cela. Une ressource humaine a d'ailleurs été récemment recrutée pour cela. J'ai également demandé à Madame la Secrétaire communale d'aborder la question en Comité de Direction afin que chaque directeur de département mette en place les dispositions pour que tous les appels téléphoniques soient traités.

Pour le choix de la langue, c'est une option standard qui permet au citoyen de choisir sa préférence. Le système téléphonique oriente sur deux critères : (1) la préférence usuelle de la langue de l'opérateur et (2) l'opérateur libre au moment de l'appel.

Lorsque le citoyen doit attendre un opérateur libre du « Call Center », des messages d'informations lui sont communiqués dans l'attente. Ces messages visent à offrir d'autres alternatives que d'attendre au téléphone. La durée maximale de l'attente est de 12 min (norme standard).

Je tiens tout de même à rappeler qu'avant « Anderlecht Info », il n'y avait aucun système de gestion des appels entrants. Pas de message, beaucoup moins de possibilité de contacter la Centrale téléphonique. Par ailleurs, nous avons mis en place trois points d'information physiques pour les citoyens (un à l'antenne de proximité Vaillance, un à l'antenne du Peterbos et un à l'Antenne de Cureghem), ce qui n'existait pas avant !

Par contre, je suis tout à fait d'accord avec vous pour dire que des progrès restent à faire pour que les services techniques de la Commune puissent être joignables plus facilement. Comme je le disais tout à l'heure, un travail d'organisation est en cours et nous travaillons avec l'ensemble de mes collègues pour que chaque citoyen trouve une réponse à ses questions.

K. ADINE se dit satisfait de la réponse donnée par Monsieur l'Echevin et espère que les choses s'amélioreront encore dans le futur. Une autre piste serait, comme à l'accueil de l'Administration communale de Saint-Gilles, que les citoyens puissent imprimer leur composition de ménage et d'autres documents basiques. Cela soulagerait les fonctionnaires communaux, d'autant plus qu'en cette période les locataires sociaux doivent renouveler leur dossier. On pourrait ainsi aider les citoyens à accomplir ces tâches administratives et, par-là, soulager les fonctionnaires.

Monsieur l'Echevin DROUART précise que l'opportunité du citoyen d'effectuer lui-même certaines démarches via des ordinateurs, comme cela se fait à Saint-Gilles, existe également depuis peu à la rue de France.