

Conseil communal du 14 janvier 2019

Question orale de Mme Marie-Hélène Lahaye, conseillère communale, concernant « la présence de plaques de nom de rue »

Mondelinge vraag van Mevrouw Marie-Hélène Lahaye, gemeenteraadslid, betreffende « de aanwezigheid van straatnaamborden »

Mme Marie-Hélène Lahaye, conseillère communale – Groupe Ecolo-Groen : Qu'y a-t-il de différent quand on arrive à Paris, Berlin ou Bruxelles ? À Bruxelles, il est difficile de trouver son chemin à cause de l'absence de plaques de nom de rue. Ce problème, mis en évidence par les marches exploratoires, peut sembler anodin et superficiel mais il est susceptible d'accroître un sentiment d'insécurité chez celles et ceux qui traversent des quartiers qu'ils ne connaissent pas et ne trouvent pas le nom des rues.

Que compte faire notre échevine, Mme Morenville, pour améliorer la situation ?

Mme Catherine Morenville, échevine de l'Espace public – Ecolo-Groen : Votre question m'a permis de me pencher sur le problème des plaques de rue à Saint-Gilles.

On constate que souvent elles sont volées. Beaucoup d'entre elles sont assez jolies car elles sont émaillées. Elles sont dérobées non tant pour être revendues que pour servir de trophée ou décorer des appartements à Saint-Gilles ou ailleurs.

Un premier diagnostic de ces plaques de rue a été fait en 2015. On les remplace progressivement. Parfois, on doit reporter leur remplacement à cause de chantiers en cours, de problème de revêtement, de tentes solaires, etc.

En 2015, 180 plaques ont été posées un peu partout dans la commune et 182, en 2016 ; plus de 420 nouvelles plaques de rue ont été apposées en six ans.

Un nouveau diagnostic est prévu en 2019 pour repérer les carrefours où il en manque. L'absence de plaques de rue peut en effet être déroutant lorsqu'on fait des marches exploratoires et que l'on cherche son chemin. On attend le diagnostic 2019.

Il faut savoir qu'on a changé ces plaques. Elles ne seront plus en émail mais simplement en métal. C'est peut-être moins esthétique mais cela évitera les vols et aussi – ce qui est plus positif – la présence de publicités. Beaucoup étaient sponsorisées par des commerces, dont nombre ont d'ailleurs disparu, si on regarde les plaques les plus anciennes.

Vous verrez bientôt apparaître ces nouvelles plaques un peu partout sur le territoire communal.

Par ailleurs, certains endroits n'ont pas encore de plaque de rue. C'est le cas de la place Marie Janson. C'est d'autant plus dommage que c'est un des seuls lieux de la commune qui porte un nom de femme. Il y en a deux à Saint-Gilles : l'avenue Clémentine et la place Marie Janson. Pour information, ni la rue Blanche ni la rue de Florence ne font référence à des femmes célèbres.

J'ai donc demandé aux services d'installer un poteau sur la place avec le nom de Marie Janson, qui fut, en 1921, la première femme parlementaire en Belgique. Cela me semble important de la mettre en exergue.

Comme aucun baptême de rue n'est prévu dans les années à venir, à moins que de nouveaux endroits ne soient créés, cela vaut la peine de donner de la visibilité à ces femmes. Encore que, l'avenue Clémentine ayant été baptisée en l'honneur de la fille cadette de Léopold II, je ne suis pas sûre qu'il faille la mettre en valeur, je préfère mettre Marie Janson en lumière.

Mme Marie-Hélène Lahaye, conseillère communale – Groupe Ecolo-Groen : On pourrait également demander à ce que la place Marie Janson soit référencée sur Google Maps parce qu'elle n'apparaît pas quand on la cherche.

Question orale de M. Khalid Talbi, conseiller communal, concernant « les inscriptions dans les écoles fondamentales de la commune »

Mondelinge vraag van de Heer Khalid Talbi, gemeenteraadslid, betreffende « de inschrijvingen in de basisscholen van de gemeente »

M. Khalid Talbi, conseiller communal – Groupe PTB-PVDA : Ce lundi 7 janvier 2019 débutaient les inscriptions pour l'enseignement maternel et primaire. Les inscriptions sont centralisées et se font par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30, et ce jusqu'au 1^{er} février. Autrement dit, si l'on schématise, le premier qui arrive à joindre la centrale décroche la timbale. Une loterie qui réclame beaucoup d'énergie et défavorise les parents qui n'ont pas pu mobiliser leur réseau...

Ce lundi, nous avons été contactés par plusieurs parents qui n'arrivaient pas à joindre le call center. La centrale était-elle hors service à la suite d'un problème informatique, une surcharge d'appels et/ou un manque de personnel pour décrocher ?

Combien d'appels entrants y a-t-il eu la première semaine du mois de janvier 2018 et sur l'ensemble du mois d'inscriptions en 2018 ?

Combien y avait-il de personnes pour gérer les appels du 7 janvier dernier ? Ne faudrait-il pas renforcer les équipes pendant la première semaine pour gérer le flux d'appels entrants ? Qu'advient-il des employé(e)s du call center lorsque les inscriptions sont terminées ?

Cette formule d'inscription pose problème car tout le monde n'a pas la possibilité de mobiliser plusieurs personnes pour sa propre demande et surtout pour passer plusieurs heures au téléphone. Lors de l'inscription de mon enfant il y a quelques années, j'avais personnellement attendu 2h et j'avais pu mobiliser plusieurs personnes. Il y a quatre ans des parents qui n'arrivaient pas à joindre la centrale s'étaient déplacés jusqu'à la commune. Cela avait créé des tensions entre les parents et les gestionnaires du call center.

Qu'en est-il cette année ? Un bilan de l'année passée a-t-il permis de prendre des mesures pour améliorer les choses ? Lesquelles ?

Les faits montrent que cette situation est chronique vu le problème de fond : le manque de places et le manque d'investissements et d'anticipation à la hauteur de la croissance démographique à Bruxelles en général.

Quel est le nombre de places disponibles en maternelle et en primaire pour la rentrée de septembre 2019 ? Combien d'enfants saint-gillois devront-ils être scolarisés ? Vos plans

permettront-ils d'offrir des places à tout le monde dans les prochaines années ? Quelles sont les perspectives ?

Étant donné le manque de places et l'absence de centralisation des inscriptions, ce système du « premier appel pris, premier enfant inscrit » n'est peut-être pas le pire – le système des inscriptions via internet n'est pas juste non plus au regard de la fracture numérique entre les familles –, mais est-il finalement plus juste qu'une tombola ? Quelles sont les perspectives ? Y a-t-il un espoir de pouvoir harmoniser le système entre les communes et les réseaux ? Entreprenez-vous des efforts dans ce sens ?

Les chercheurs de l'Appel pour une école démocratique (Aped) et du Groupe interdisciplinaire de recherche sur la socialisation, l'éducation et la formation (Girsef) ont montré qu'il était possible, à l'échelle de Bruxelles, de garantir à chaque élève une place dans une école, de manière automatique, sans demande d'inscription et sur la base de critères objectifs garantissant des trajets minimaux, ainsi qu'une distribution socio-économique identique dans chaque école de la commune (pour lutter contre les inégalités scolaires qui touchent aussi Saint-Gilles). C'est le système que nous défendons dans notre programme. À Saint-Gilles, fixer des critères engendrerait aussi injustice et frustration légitime, puisqu'il manque des places. Mais si vous avez l'intention d'assurer un jour autant de places que nécessaire, que pensez-vous d'un tel système ? À l'heure actuelle, pensez-vous à une stratégie d'inscription visant à garantir plus de mixité et d'égalité entre les différentes écoles de Saint-Gilles ? Après une semaine d'inscriptions, les demandes sont-elles toujours aussi disparates que les précédentes années ?

M. Jean Spinette, échevin de l'Enseignement – LB : Je vous avoue que, dans mon nouveau mandat, j'étais assez fébrile à la perspective de cet exercice ayant dû moi-même, en tant que jeune parent, m'y plier.

Notre call center et le logiciel opérationnel pour les inscriptions ont en effet démarré le lundi 7 janvier à 8h30 avec la possibilité de garder 60 personnes en file d'attente.

Quelques parents nous ont également contactés. Nous avons eu l'occasion de faire des tests au départ du service pour nous assurer que les choses fonctionnaient bien. Il faut savoir que notre fournisseur de services est le Centre informatique pour la Région bruxelloise (CIRB) et qu'il y a des limitations techniques liées au système.

Le service qui s'occupe de la centralisation des inscriptions comprenait quatre téléphonistes au bout des lignes, et quatre autres personnes en réserve.

Vous avez fait partie des parents qui nous ont appelés. J'aimerais d'ailleurs connaître le nombre exact. J'ai même été interpellé directement sur les réseaux sociaux sur cette question. Nous avons veillé à résoudre certains problèmes. Nous avons d'ailleurs interpellé le CIRB parce qu'un certain nombre de parents ont subi un véritable supplice chinois à cause du déclenchement intempestif d'un répondeur du service en question. Le CIRB a ensuite effectué, à notre demande, les corrections techniques nécessaires.

Aujourd'hui le service fonctionne correctement et paisiblement. La personne en charge poursuit sa tâche. Le gros flux des appels entrants a eu lieu les trois premiers jours de la semaine.

En ce qui concerne la procédure d'évaluation, il faut savoir que le contrat qui nous lie au CIRB ne prévoit pas d'équipe de statisticiens capables de sortir des données automatiques. Cela ne faisait pas partie du cahier des charges du fournisseur jusqu'à présent.

Nous avons eu jusqu'à 300 appels simultanés, ce qui aurait pu enrayer le système mais cela ne s'est pas produit. On a gardé en ligne continue jusqu'à 60 personnes en file d'attente. Au bout du compte, sur le plan des inscriptions, le résultat est relativement positif. Je pourrais, si vous le souhaitez, vous communiquer les chiffres.

Il n'a pas été nécessaire de renforcer la procédure de l'année dernière. On n'a pas eu de groupe de parents devant la porte. Une seule famille est venue nous trouver car elle avait des difficultés à suivre la procédure. On l'a accompagnée à finaliser sa demande. La directrice du service, qui était elle aussi concernée, est restée chez elle pour téléphoner et a pu effectuer son inscription en 28 minutes. Elle a eu plus de chances que vous et moi. Tout cela pour vous dire que nous avons bien testé le système.

Il est entré en vigueur en 2014 et est adapté chaque année en fonction des problèmes rencontrés. Aucun n'a été signalé en 2018, raison pour laquelle nous l'avons adopté tel quel cette année.

Par ailleurs, 611 places ont été ouvertes dans l'enseignement communal depuis 2012. Cela nous a aidé à atteindre les objectifs. Je ne sais pas si vous imaginez ce que représente une croissance de 611 places en moins de six ans ! À cet égard, je tiens à saluer le travail du Collège précédent et de mon prédécesseur. À ces 611 places vont encore s'en ajouter d'autres à l'école 5 et 6, ainsi qu'à l'École Nouvelle, sans parler du Lycée intégral Roger Lallemand puisque nous parlons ici des inscriptions en classe d'accueil et dans l'enseignement fondamental.

Selon la cartographie des besoins en nombre de places dans les différentes zones de la Fédération établie par la Communauté française, il manque 19 places dans l'enseignement

fondamental dans la zone qui nous concerne. C'est en tout cas ce qui ressort de l'appel à projets lancé par le ministère de la Communauté française pour que des places soient créées. Ces données proviennent de la Communauté française et pas de notre commune.

À la rentrée 2019, il y avait 346 places disponibles en maternelle et 98 en primaire avant fratrie ; après fratrie – soit le premier degré de priorité avant le système d'appel que vous avez connu pour les Saint-Gillois –, il y en avait 213 en maternelle et 95 en primaire.

Quelque 637 Saint-Gillois sont nés en 2017. Ils sont donc susceptibles d'entrer à l'école entre la rentrée scolaire 2019 et 2023, étant entendu qu'il n'y a pas d'obligation scolaire avant l'âge de 6 ans. Tout le monde conviendra cependant qu'il vaut mieux pour le développement et l'épanouissement de l'enfant qu'il soit scolarisé le plus tôt possible. Il y a 271 places en classe d'accueil. Le PO saint-gillois représente 42% des places nécessaires. On compte en outre sur le territoire communal trois écoles du réseau libre confessionnel, une école du réseau libre non confessionnel et deux écoles néerlandophones. Voilà pour les données factuelles.

À l'avenir, l'attention se portera également sur le secondaire. J'espère avoir répondu en grande partie à vos interrogations. Je me tiens à votre disposition.

M. Khalid Talbi, conseiller communal – Groupe PTB-PVDA : J'insiste vraiment pour que le délai d'attente diminue. Devoir attendre génère des tensions liées notamment au fait que les parents cherchent à avoir des places dans les « bonnes écoles ».

(Rumeurs)

On est tous conscients qu'il y a à Saint-Gilles des différences entre écoles et nous le regrettons. Tout le monde se bat pour décrocher des places dans les « meilleures » écoles.

Pour ma part, j'ai eu la chance de pouvoir mobiliser des collègues au travail mais devoir attendre 2h voire plus n'est pas tenable. J'ai rencontré quelqu'un qui avait dû attendre jusqu'au lendemain alors qu'il avait passé 150 coups de téléphone sans obtenir de réponse. Je ne critique pas les travailleurs mais j'aimerais que l'on mette plus de personnel à disposition les premiers jours d'inscriptions. Peut-être faudrait-il, l'année prochaine, introduire cet élément dans le cahier des charges du fournisseur de service pour éviter ce genre de problème ?

M. Jean Spinette, échevin de l'Enseignement – LB : Le système de l'appel téléphonique est un choix – le moins mauvais, je pense, ce n'est peut-être pas le meilleur.

Certaines communes ont opté pour des inscriptions par voie informatique mais cela pose le problème de la fracture numérique. Selon moi, utiliser le téléphone et faire appel à la solidarité familiale demeurent pour beaucoup des gestes plus familiers que passer par l'informatique.

Il faut aussi prendre en compte le partage des données avec les communes qui ont bien voulu y participer.

Il faut, par ailleurs, savoir que les places ont été pourvues et qu'il en reste. Avec notre dispositif, les parents peuvent exprimer leurs préférences, ce qui est un droit garanti par la Constitution. Vous parlez de « loterie », je parle d'inscription par téléphone.

J'avais déjà lu le rapport de l'Aped et j'ai lu avec attention l'étude du Girsef que vous m'avez conseillée, ce dont je vous remercie. Le Girsef propose de recourir à un algorithme. Je ne suis pas plus fan de l'algorithme que de la loterie. Le Girsef lui-même d'ailleurs est conscient des limites de l'exercice de cette redistribution.

Le relèvement par le haut de tous nos établissements, qu'il s'agisse de l'enseignement primaire ou fondamental, afin que nous ayons tous envie d'inscrire nos enfants à proximité de chez nous, sera l'objectif pédagogique que je défendrai. J'espère que vous me soutiendrez.