

**Question de M. NAETHER, Conseiller communal concernant la piscine Victor Boin.**

Dans le cadre des mesures de lutte contre le COVID-19, un système de réservation a été mis en place à la Piscine Victor Boin.

D'abord, celui-ci fonctionnait par téléphone. Maintenant, il s'agit d'un système de réservation en ligne.

Nous recevons régulièrement des plaintes à ce sujet. Le numéro de réservation serait souvent injoignable, et le système de réservation en ligne affichant déjà complet pour toutes les séances jusqu'à mi-novembre.

Comment évaluez-vous la situation à la piscine actuellement ?

Comment comptez-vous améliorer le système de réservation

- par exemple en limitant le nombre de réservations par personne, ou en ouvrant les réservations seulement une dizaine de jours en avance - afin de réduire les frustrations légitime des citoyens ?

Quel est le taux de réservations non-annulées et non-utilisées ?

Y a-t-il des sanctions pour les personnes qui réservent mais ne se présentent pas ?

Est-ce que la crise COVID-19 a-t-elle un impact sur les travaux à la piscine et les date projetée pour la réouverture des bains turcs ?



Monsieur Marc Naether

Avenue Ducpetiaux, 115  
1060 SAINT-GILLES

Saint-Gilles, le 23/10/20

réf:

-S-06356

vos réf:

annexe(s):

Monsieur le Conseiller communal,

En réponse à votre question concernant les réservations à la piscine communale, veuillez trouver ci-dessous les informations fournies par Mme Marcus, Echevine en charge des Sports :

La piscine a ouvert ses portes au public le 1er juillet 2020, dès le premier jour d'autorisation émis par le comité national de sécurité.

Nous étions parmi les premières piscines à rouvrir à Bruxelles.

Afin d'en gérer l'affluence, nous avons dans un premier temps opté pour des réservations par téléphone. Cela a fonctionné correctement pendant les mois de juillet et août.

Au moment de l'assouplissement des mesures gouvernementales, la piscine a littéralement été prise d'assaut pour les réservations.

Nous avons alors doublé les effectifs pour le call center mais malgré cela il ne pouvait être répondu à tous les appels.

Notre volonté était de basculer sur un système de réservation en ligne pour la rentrée de septembre. Comme la piscine est une structure communale, nous avons cherché une solution intégrée à l'architecture informatique communale, à savoir la plateforme de rendez-vous en ligne développée par le CIRB.

Malheureusement, nous avons connu quelques problèmes au démarrage du système de réservation électronique.

Parallèlement à cela, nous avons maintenu la ligne téléphonique du call center ouverte, mais là aussi le nombre élevé de demandes a saturé la ligne, posant notamment des problèmes au niveau du répondeur.

Notons qu'à ce jour, les piscines d'Ixelles et de Saint-Josse sont fermées, augmentant les demandes vers notre établissement communal.

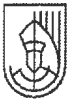
### contact

Nadia Elkechiri

T 0032 (0)2 536.17.78

M [nelkechiri@stgilles.brussels](mailto:nelkechiri@stgilles.brussels)

Saint- Gilles  
Place Van Meenen 39  
B-1060 Bruxelles  
T 0032 (0)2 536 02 11  
F 0032 (0)2 536 02 02  
M [contact.1060@stgilles.brussels](mailto:contact.1060@stgilles.brussels)  
W [www.stgilles.brussels](http://www.stgilles.brussels)  
bic GKCCBEBB  
IBAN BE53 0910 0017 7053



Il faut savoir que l'accès à un nombre limité de baigneurs dans le bassin génère fatalement aussi des frustrations, c'est le cas aussi dans les autres piscines de la Région.

Nous sommes conscients des désagréments engendrés chez certains citoyens mais relevons quand même la satisfaction des nombreux nageurs qui ont pu avoir accès à notre bassin. (13 000 entrées en trois mois tout de même)

Nous vous invitons d'ailleurs à prendre connaissance de l'article rédigé par perspective.brussels afin de vous rendre compte de l'état de saturation des bassins bruxellois dont vous trouverez les références ci-après.

[https://perspective.brussels/sites/default/files/documents/ab\\_piscine.pdf](https://perspective.brussels/sites/default/files/documents/ab_piscine.pdf).

Cette contextualisation étant faite, voici la situation actuelle :

- Nous avons actuellement stabilisé le système informatique en partenariat avec le CIRB. Les maladies de jeunesse du système sont derrière nous.
- Il est à terme prévu de passer sur une réservation en ligne exclusivement car la juxtaposition des systèmes en ligne + téléphone est problématique à gérer et monopolise du personnel. Nous maintiendrons bien sûr certaines permanences afin d'accompagner les personnes qui ne maîtrisent pas l'outil informatique.
- Nous avons limité la possibilité de réserver trop longtemps à l'avance.
- Nous constatons que certaines personnes réservent et ne viennent pas. Nous réfléchissons à un système de pénalités mais cela demande des ressources humaines pour vérifier et trier les indécis. Ceci étant, les personnes qui ne viennent pas sont une minorité et dès que l'heure est dépassée, nous acceptons un baigneur spontané en remplacement, le cas échéant.
- Sachant que nous avons scindé les plages ouvertes au public et les plages accessibles aux écoles, voici les fréquentations comparées pour le mois de septembre. Nous vous rappelons que nous avons été contraints de réduire fortement notre capacité d'accueil afin de respecter les normes sanitaires (notamment la désinfection des cabines et l'obligation d'instaurer des circuits de circulation autour du bassin)  
Entrées septembre 2019 : 7524 + 4717 entrées écoles = 12 241  
Entrées septembre 2020 : 3634 + 3367 entrées écoles = 7001

Nous avons donc maintenu plus ou moins le nombre d'écoliers mais enregistrons une baisse sur les entrées classiques, marquée surtout par le nombre d'entrées enfants et seniors.

En conclusion : les adaptations permanentes à la situation sanitaire ont entraîné des perturbations dans notre organisation. Cela s'est répercuté sur certains citoyens qui n'ont pu avoir qu'un accès limité et parfois difficile à la piscine. Nous comprenons leurs griefs et avons mis en place les mesures nécessaires à l'amélioration de notre mode de réservation et de fonctionnement malgré les nouvelles contraintes sanitaires et les absences pour maladie qui ont affecté notre personnel.



Enfin, la crise sanitaire a retardé de 6 mois le processus administratif lié à la future rénovation de la piscine. Nous sommes actuellement prêts à lancer l'enquête publique liée au permis d'urbanisme. Les travaux devraient, dès lors démarrer début 2022.

Veillez agréer, Monsieur le Conseiller communal, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Par le Collège :

Le Secrétaire communal,

Laurent PAMPFER

Le Bourgmestre,

Charles PICQUÉ