

ACTUALITÉS

Transformation digitale : un enjeu technique et humain

SOUS LA LOUPE

Pauvreté des enfants au niveau local : cartographie et leviers politiques

NOS COMMUNES

Une politique de Mobilité Régionale Ambitieuse

Trait d'Union

Ville et Communes de Bruxelles-Capitale



Mode d'Emploi pour une Participation citoyenne performante

ED. RESP. CORINNE FRANÇOIS - N° 7318

N° 116

BUREAU DE DÉPÔT : BXL X
MAGAZINE BIMESTRIEL
NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2019
AGRÉATION P 921662

 **BRULOCALIS**
ASSOCIATION VILLE & COMMUNES DE BRUXELLES

**LE RENDEZ-VOUS INCONTOURNABLE
DES POUVOIRS LOCAUX**

MUNICIPALIA

Le Salon des Mandataires

13 & 14 février 2020

WEX - MARCHE-EN-FAMENNE



VOTRE ENTRÉE GRATUITE

GRÂCE AU CODE PROMO MUN55W SUR LE SITE MUNICIPALIA.BE



LA PROXIMITÉ, L'INDÉNIABLE FORCE DES POUVOIRS LOCAUX.



Une nouvelle année commence, avec son bouquet de rêves, de défis, de petites et grandes espérances. Les projets à concrétiser sont nombreux. C'est enthousiasmant, même s'il ne faut pas se voiler la face, le parcours sera parfois fastidieux. L'essentiel, me semble-t-il, est de rester focalisé sur nos priorités : renforcer le dialogue, élargir la visibilité des institutions locales et travailler à plus de reconnaissance.

La première ligne, un travail exigeant

En 2019, les communes bruxelloises n'ont évidemment pas échappé aux problèmes de pauvreté, de mobilité, de sécurité, de logement, de propreté et de pollution. Autant de chantiers et de travaux qui compliquent le quotidien des citoyennes et des citoyens. Dans la prise en charge de ces problèmes, le niveau local est le premier à être concerné et impliqué. Ce sont les institutions locales - police, CPAS, services communaux, etc. - qui se mobilisent pour apporter des solutions concrètes. Ecouter, reconforter, accompagner les personnes en difficulté reste au centre de leur préoccupation. Ce sont-là des missions exigeantes et complexes. Il est essentiel d'octroyer les moyens humains et financiers nécessaires à leur déploiement. Il est essentiel que chaque agent puisse agir efficacement et que ce travail soit visible et reconnu.

Brulocalis, un interlocuteur incontournable

À l'heure où ces lignes sont rédigées, le gouvernement fédéral n'a pas encore été constitué. Les gouvernements régionaux, quant à eux, ont déjà bien entamé leur travail. Il est essentiel de maintenir un dialogue constructif avec les différents niveaux de pouvoir. Le manque de communication fragilise. Or, il est essentiel que les collectivités locales puissent avoir la garantie qu'elles bénéficieront des moyens correspondant à leurs missions. Il est primordial de renforcer les synergies entre les institutions locales, les niveaux de pouvoirs et les organisations. Il est essentiel d'éviter la lassitude, l'impression d'être peu entendu et compris. Brulocalis est, et restera en 2020, une force de proposition constructive auprès de ces acteurs. L'association des villes et communes de Bruxelles s'assurera que les ressources mises à disposition des actrices et des acteurs locaux correspondent à la mise en œuvre de politiques publiques efficaces. Elle veillera à être associée à tous les travaux et réunions qui la concernent.

Agir avec les citoyennes et les citoyens

En 2020, l'action publique et la dynamique locale seront plus que jamais transparentes et participatives. Brulocalis se veut acteur dans la réflexion vers une participation citoyenne constructive, basée sur la confiance, et inclusive, où chacun.e y trouvera sa place. C'est aussi le rôle des pouvoirs locaux de créer de nouvelles formes d'engagements citoyens qui mettent leur énergie au service d'un quartier, d'une meilleure ville, et du bien commun. Je suis convaincu que les initiatives citoyennes jouent un rôle primordial. Elles mobilisent à travers la satisfaction et non la frustration. Mais elles ne seront efficaces que si les acteurs locaux comprennent les attentes des Bruxellois.e.s et leur représentation du rôle de la commune.

Vous l'aurez compris, poursuivre le dialogue avec les citoyennes et citoyens, les agents, les acteurs et actrices des différents lieux de concertations sera au cœur de notre travail en cette nouvelle année. Je vous la souhaite riche en belles expériences personnelles et professionnelles !

Stéphane ROBERTI,
Président Brulocalis



N° 116

MAGAZINE BIMESTRIEL
NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2019

DIRECTION :
Corinne François

COORDINATION :
Vincent Dewez

RÉDACTION :
Clara Van Reeth, Sofia Douieb, Davide Lanzillotti, Mevlüt Akgüngör, Stéphanie Lange, Elke Van den Brandt, Marcel Vermeulen

TRADUCTION :
AV Translations

SECRETARIAT :
Joao André

GESTION DES ABONNEMENTS :
02 238 51 49
welcome@brulocalis.brussels

RÉGIE PUBLICITAIRE :
Target Advertising
02 880 59 14 ou 081 55 40 78
www.targetadvertising.be

PHOTO DE COUVERTURE :
Brulocalis et SEDL 2019

Dit tijdschrift bestaat ook in
het Nederlands.
Contacteer ons secretariaat :
welcome@brulocalis.brussels

Depuis 2002, Trait d'Union est
intégralement disponible sur
www.brulocalis.brussels

BRULOCALIS, Association Ville
& Communes de Bruxelles
Rue d'Arlon 53/4 - 1040 Bruxelles
Tél 02 238 51 40 - Fax 02 280 60 90
welcome@brulocalis.brussels
www.brulocalis.brussels

SOMMAIRE

SOUS LA LOUPE

PAUVRETÉ DES ENFANTS AU NIVEAU LOCAL : CARTOGRAPHIE
COMMUNALE ET LEVIERS POLITIQUES 06

ACTUALITÉS

LA TRANSFORMATION DIGITALE : UN ENJEU TECHNIQUE
ET AVANT TOUT HUMAIN 10

SOUS LA LOUPE

MODE D'EMPLOI DE LA PARTICIPATION CITOYENNE À L'ÉCHELON LOCAL 16

SOUS LA LOUPE

LA TRANSITION NUMÉRIQUE :
UN FORMIDABLE ACCÉLÉRATEUR D'INCLUSION SOCIALE 22

ÉCHO DE LA RÉGION

UNE POLITIQUE RÉGIONALE DE MOBILITÉ
ET DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE AMBITIEUSE 26

NOS COMMUNES

ANDERLECHT SE DOTE D'UN PLAN STRATÉGIQUE TRANSVERSAL 30

NOS COMMUNES

SCHAERBEEK MONTRE LA VOIE AUX AUTRES COMMUNES EUROPÉENNES
EN MATIÈRE D'INTÉGRATION DES MIGRANTS 32

ACTUALITÉS

LA SÉCURITÉ DES ENFANTS BRUXELLOIS AU CŒUR
DES ENGAGEMENTS D'IRISCARE 34

ACTUALITÉS

ENQUÊTE « HARMONISATION DES PRATIQUES ET POLITIQUES EN MATIÈRE DE
SOINS DE SANTÉ DES 19 CPAS EN RBC ». 4 AXES PRIORITAIRES DÈS 2020 37

OFFRES D'EMPLOI

Brulocalis engage :

- **Traducteur/Traductrice**
- **Gestionnaire de Projets**

Retrouvez la description de poste et les modalités de candidature
sur www.brulocalis.brussels (rubrique Actualités)

Publié avec le soutien de



BRUXELLES POUVOIRS LOCAUX
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



*Brulocalis vous souhaite
une tres belle année 2020 !*



Nous vous souhaitons une année 2020 riche en collaborations fructueuses.



Brulocalis
Rue d'Arlon 53/4
1040 Bruxelles
T. 02 238 51 46
F. 02 280 60 90

> Fondation Roi Baudouin

PAUVRETÉ DES ENFANTS AU NIVEAU LOCAL : CARTOGRAPHIE COMMUNALE ET LEVIERS POLITIQUES

Quels sont les indicateurs de pauvreté infantile au niveau local ? Où se situe ma commune par rapport à cette problématique ? Afin de mieux cerner le phénomène, la Fondation Roi Baudouin a chargé l'Université de Mons de cartographier au niveau communal différents facteurs de risque de pauvreté. Ils visent à mieux informer les élus locaux sur les réalités de leurs citoyens.



Dans cette étude, les chercheurs identifient également les différents leviers à la disposition des responsables locaux pour réduire la pauvreté des enfants sur leur territoire. Ils détaillent les actions que les élus et élus locaux, les bourgmestres, échevins ou présidents de CPAS peuvent mettre en place concrètement au niveau local. Comment les communes peuvent-elles avoir un impact sur leurs plus petits citoyens en situation de pauvreté ? Quels sont les exemples inspirants d'initiatives ambitieuses sur ce thème portées par des communes ? Comment identifier « ce qui marche » et ce qui peut être amélioré pour répondre le plus justement possible aux besoins de ces enfants et de leur famille ? Les chercheurs présentent dans cette étude différents leviers que les mandataires locaux peuvent activer pour réduire la pauvreté des enfants.

L'étude de **Guio et Vandenbroucke** réalisée en 2018 - sur la déprivation qui touche spécifiquement les enfants en Belgique - vise à identifier les facteurs de risque de déprivation infantile que les élus et élues peuvent observer

dans leurs communes, ainsi que les leviers à leur disposition pour combattre cette déprivation. Pour rompre le cycle intergénérationnel de la pauvreté, on reconnaît qu'il est nécessaire d'investir dans l'accès de tous les enfants à des services de qualité, et ce, dès le plus jeune âge. C'est pourquoi la Fondation Roi Baudouin s'implique depuis de nombreuses années dans cette thématique.

L'étude comporte deux parties : **la première** présente six indicateurs, directs et indirects, correspondant à des facteurs de risque de déprivation pour les enfants, ainsi que la cartographie au niveau communal. **La seconde** partie propose neuf leviers d'action que les pouvoirs communaux peuvent activer pour lutter contre la déprivation des enfants et les illustre par des initiatives qui ont cours dans toute la Belgique.

Les indicateurs choisis par l'équipe de recherche pour évaluer le risque de pauvreté infantile dans les différentes communes belges correspondent, d'une part, au Kansarmoede Index, le seul indicateur direct dont elle a

pu disposer, mais qui n'existe que pour la Flandre, et d'autre part, à des facteurs qui indiquent le risque de pauvreté de façon indirecte, comme le logement, les revenus et les types de ménages. En effet, l'étude de Guio et Vandenbroucke avait établi que vivre dans un foyer sans emploi augmente significativement le risque de pauvreté des enfants en Belgique, tout comme le fait de vivre dans une famille monoparentale. Les cartes proposées pour chaque indicateur sont donc complémentaires.

Notons que certains indicateurs peuvent renvoyer à une double connotation et doivent donc être utilisés avec précaution : l'indicateur relatif aux logements sociaux peut dénoter tant une présence importante de familles à

 **Fondation
Roi Baudouin**

Agir ensemble pour une société meilleure

risque de pauvreté qu'une politique proactive de lutte contre ce risque de la part de la commune, celle-ci veillant à ce que toutes les familles aient accès à un logement décent.

Sur la base des indicateurs utilisés pour la réalisation de la cartographie, il apparaît que la Flandre présente un risque de pauvreté infantile bien plus faible que les deux autres régions du pays, et ce, quel que soit l'indicateur pris en compte. À l'inverse, tous les indicateurs signalent que les enfants bruxellois courent le plus grand risque de pauvreté. La Wallonie, elle, présente des taux proches de la moyenne nationale. Cette classification se précise par l'analyse communale.

On constate que ce sont les communes urbanisées et les grandes villes qui présentent des pourcentages élevés dans chaque indicateur, alors que les communes résidentielles et rurales sont plus épargnées par le phénomène.

La Région de Bruxelles-Capitale, quant à elle, permet d'affiner encore l'observation des phénomènes qui entraînent la pauvreté infantile : en effet, bien qu'elle ait la taille d'une grande ville, les indicateurs de risque de pauvreté infantile ne sont pas homogènes sur l'ensemble de son territoire. Une nette différence s'observe, par exemple, entre les communes résidentielles du sud-est, où les enfants sont mieux protégés contre la pauvreté, et les communes au passé industriel du Canal et de Bruxelles-Ville.

La **première partie** permet ainsi d'éclairer la question de la pauvreté infantile en Belgique au niveau local sous différents axes et pointe l'intérêt de créer des outils de mesure précis permettant d'élargir le champ de l'évaluation et de la recherche dans ce domaine.

Dans la **deuxième partie** de l'étude, l'équipe de recherche propose huit leviers d'action à activer par les pouvoirs communaux :

- la garde d'enfants ;
- le soutien à la parentalité ;
- l'extrascolaire ;
- l'enseignement ;
- le logement ;
- les revenus ;
- l'emploi ;
- la santé.

Elle met également en évidence deux principes directeurs de l'action au niveau local et un levier transversal auquel porter attention.

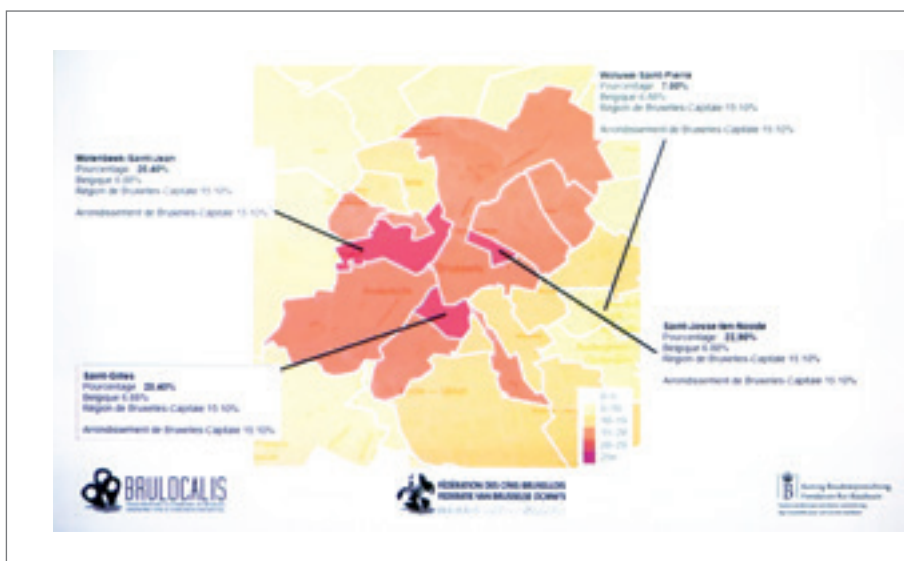
Les deux principes sont l'accès effectif aux droits et services pour les familles en situation de pauvreté et l'évaluation continue de ces services. Le premier principe requiert une approche transversale et la coordination des intervenants et intervenantes des différents services. L'équipe de recherche a systématiquement pris en compte **cinq seuils indicatifs du degré d'accès aux droits pour les différents leviers** :



> Anne Catherine GUIO

- leur disponibilité ;
- leur convivialité ;
- leur « compréhensibilité » ;
- leur « abordabilité » ;
- la disponibilité de l'offre.

Pour garantir l'accès au droit, celui-ci peut tantôt être automatisé, lorsqu'il s'agit par exemple d'allocations ou d'accès au remboursement de soins, tantôt être facilité par des mesures proactives, destinées à évaluer la part de ménages qui n'ont pas recours aux services auxquels ils ont droit, et par des mesures « d'outreach », les services allant vers les familles qui pourraient bénéficier de leur aide, mais n'y ont pas recours pour diverses raisons. Quant à l'évaluation de la qualité des dispositifs, elle est indispensable pour améliorer en permanence l'impact positif des services octroyés aux personnes les plus précarisées.





> Professeur Willy LAHAYE

Le levier transversal, quant à lui, concerne la participation des enfants à leur environnement et aux services qui les accueillent. Ce levier est encore trop peu activé, alors qu'il permet non seulement de mieux identifier les besoins des familles qui se trouvent dans des situations complexes, mais aussi de renforcer la confiance et les compétences des enfants à qui l'occasion de participer est donnée.

VOICI LES HUIT AUTRES LEVIERS MIS EN ÉVIDENCE PAR L'ÉTUDE :

1. La garde d'enfants – De nombreux parents en situation de pauvreté n'ont recours ni aux crèches, ni aux garderies, ni aux activités extrascolaires auxquelles les autres enfants accèdent. Cela s'explique à la fois par une méconnaissance de ces services, par leur coût et par leur faible disponibilité. Or, les études montrent que ces services sont importants tant pour les enfants – qui y gagnent en autonomie et en sociabilité – que pour leurs parents, car devoir prendre soin d'enfants en bas âge est souvent un frein à la reprise d'un emploi ou d'une formation. L'accès aux services de garde d'enfants est facilité par la mise en réseau des institutions qui s'adressent aux publics précarisés.

2. L'enseignement – Les communes peuvent intervenir sur trois aspects liés à l'enseignement : ses coûts réels, l'accompagnement des familles et l'intégration de l'école dans le tissu social communal. Malgré la gratuité officielle de l'enseignement en Belgique, de nombreux coûts annexes à la scolarité peuvent entraver le parcours des élèves en situation de pauvreté. Afin de réduire ces coûts, de nombreuses communes ont déjà mis en place divers systèmes en faveur des publics les plus précarisés. De plus, l'école est un lieu de socialisation qui gagne à créer des collaborations avec les divers acteurs communaux. Bien que cela ne soit pas sa mission première, certaines mesures

facilitent la mise en relation des familles, via l'école, avec d'autres institutions pouvant leur offrir des services (Kind en Gezin ou l'ONE, les CPAS, les écoles de devoirs ou l'offre d'activités extrascolaires, les cours de langue, etc.).

3. L'outil extrascolaire – Tout comme la garde d'enfants, les activités extrascolaires permettent non seulement à l'enfant de se développer personnellement et socialement, mais elles permettent aussi aux parents de disposer de temps pour leurs activités professionnelles, administratives et personnelles. Dans le cas de ce levier également, les communes peuvent avoir un impact sur les coûts, la visibilité de l'offre et la mise en réseau des acteurs et actrices locaux.

4. Le Soutien aux familles et à la parentalité – Offrir une attention particulière à l'accompagnement et au soutien parental des familles précarisées permet de limiter les conséquences négatives de la pauvreté sur le développement des enfants. À cet égard, l'étude montre qu'il est important d'intégrer les parents de manière participative dans les divers services. Concrètement, soutenir les lieux de rencontre parents-enfants, notamment en garantissant un nombre de places suffisant pour tous, c'est favoriser le tissage de relations parentales stables et rompre l'isolement social des familles en situation de précarité.

5. La Santé – En matière de santé, l'action des communes peut porter sur deux paramètres : l'accessibilité des soins et le soutien financier. Ce dernier vise bien entendu les subsides directs. En ce qui concerne les soins qui ne sont pas totalement remboursés par les mutuelles, il peut s'orienter vers des actions de prévention, notamment en matière d'alimentation. De ce point de vue, les mesures peuvent être très variées et prendre place dans différents lieux à l'échelle locale : offre de repas sains dans les écoles, soutien à des jardins partagés, aux banques alimentaires, etc. La prévention peut aussi porter sur l'accompagnement des

familles, comme dans les projets de soutien périnatal des femmes en situation de précarité.

6. Le Logement – Les communes peuvent jouer un rôle efficace pour rendre le droit au logement effectif pour les familles en situation de précarité. Pour les familles qui habitent sur leur territoire, elles peuvent veiller à l'existence d'une offre suffisante de logements sociaux, de logements d'urgence pour l'accueil de personnes sans-abri ou de logements de transit. En matière d'énergie, les communes peuvent agir sur le coût à travers des primes ou des tarifs préférentiels, mais aussi en favorisant l'augmentation de la part de logements sociaux à basse consommation d'énergie.

7. Le Travail – Une approche intégrale, qui prend en compte à la fois la question de l'emploi et du bien-être des parents en situation de précarité, permet de mieux répondre aux besoins de leurs enfants. Pour ce faire, la collaboration des communes avec les services de transports publics, les agences pour l'emploi (Actiris, le VDAB ou le Forem) et leurs CPAS sont une clé de succès. Les communes peuvent également créer de l'emploi, en particulier dans les secteurs recourant à de la main-d'œuvre peu qualifiée, que ce soit via des entreprises d'insertion sociale, l'économie de services au niveau local, etc.

8. Les Revenus – Les communes disposent de plusieurs outils leur permettant d'augmenter les revenus des personnes les plus précarisées sur leur territoire : elles peuvent augmenter leur soutien au CPAS, accorder des aides financières pour certaines thématiques ou dans certaines situations ou adapter les impôts qu'elles prélèvent en fonction de différents critères en faveur des familles en situation de pauvreté.

Sans négliger l'importance essentielle que peuvent exercer les politiques structurelles sous l'impulsion des niveaux régional et fédéral, l'ensemble des leviers présentés démontre que les communes ont un rôle central à jouer dans la lutte contre la pauvreté des enfants. Le point de départ des nombreuses illustrations recensées dans cette recherche pour les différents leviers est le même : rendre les citoyens et citoyennes précaires acteurs et non victimes de leur




En 2020, Bruxelles améliore la qualité de son air !

Les critères d'accès à la Zone de Basses Emissions se renforcent et les véhicules Diesel de norme EURO 3 ne peuvent plus y circuler. Grâce à la LEZ, on améliore la qualité de l'air et donc la santé de tous les citoyens bruxellois.

Visitez le nouveau site www.lez.brussels pour :

- Vérifier l'accès de votre véhicule à la Zone de Basses Emissions
- Effectuer toutes les démarches : achat du day pass, enregistrement, dérogation...
- Retrouver toute l'info sur les primes et les alternatives de mobilité à Bruxelles !

LEZ.BRUSSELS

situation. C'est la raison pour laquelle leur participation est un point crucial dans les politiques menées. 

> **Plus d'info**

www.kbs-frb.be (rubrique Publications)



> Clara VAN REETH - Journaliste

LA TRANSFORMATION DIGITALE : UN ENJEU TECHNIQUE ET AVANT TOUT HUMAIN

Comment les pouvoirs publics locaux, en tant qu'acheteurs publics, se positionnent-ils dans la transition numérique ? Si celle-ci offre de nombreuses opportunités, elle implique également de nouvelles obligations légales. Sans oublier le citoyen : le digital crée plus d'attentes chez certains d'entre eux, tandis que d'autres sont victimes de la fracture numérique. Les enjeux sont donc nombreux : le colloque organisé le 15 octobre dernier par le GTI Marchés Publics a passé en revue plusieurs d'entre eux.

Dans un contexte de profonds changements sociétaux liés à la transition numérique, tant le secteur privé que le public sont confrontés à l'évolution de leurs pratiques. Face à cela, comment les pouvoirs publics, en tant qu'acheteurs publics, peuvent-ils se positionner ? L'objectif de la journée du 15 octobre était d'apporter quelques réponses à cette question. Et, plus largement, de mieux faire connaître la transition numérique, qui souffre encore de réticences et de freins humains.

« C'est une question complexe. En tant que **Directeur général de Bruxelles Pouvoirs Locaux**, j'ai l'occasion d'observer les visions à moyen terme de nos pouvoirs locaux ; malheureusement, la question de la transition numérique n'est visiblement pas une priorité dans les visions engagées sur ce cycle de législature communale », introduit **Rochdi Khabazi**.

Signal positif et prometteur toutefois : la Région bruxelloise a désormais un ministre en charge à la fois des pouvoirs locaux et de la transition numérique (Bernard Clerfayt, DéFI). Bruxelles Pouvoirs Locaux (BPL) y voit l'opportunité de sensibiliser davantage les décideurs politiques à ces enjeux cruciaux. Son Directeur général encourage ouvertement les élus politiques à sauter dans le train de la transition numérique, au risque « de ne plus pouvoir communiquer avec leur environnement » : « Il y a un vrai risque d'aboutir à un système à deux vitesses où coexistent des pouvoirs locaux transformés numériquement et d'autres pas. »

Créer des synergies

Pour encourager l'émergence d'une dynamique de transformation au sein des pouvoirs locaux, les sources d'inspiration sont nombreuses : « Au niveau bruxellois, belges et européen, les problématiques sont souvent les mêmes ; cela permet de s'inspirer à gauche, à droite. Il faut profiter de l'opportunité de sortir de sa commune, d'aller voir ce qui se fait ailleurs », poursuit **Rochdi Khabazi**.

Il n'empêche : le rôle d'acheteur public est complexe et les bouleversements liés à la transition numérique ne lui facilitent pas la tâche. « Il y a une accélération du monde, tout va de plus en plus vite. Le rôle d'acheteur, dont le but est d'offrir une solution aux attentes

des citoyens qui soit durable dans le temps, doit donc être mis en relation avec des experts, car il est très difficile d'évoluer seul », estime **Rochdi Khabazi**. Pour conclure, il insiste sur une priorité : ne laisser aucune commune sur le côté dans cette optique de transformation. « On n'a pas d'autre choix que de mutualiser nos forces, nos ressources et réfléchir ensemble sur des problèmes a priori identiques pour les différentes entités politiques. »

LES DÉFIS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

Commençons par un état des lieux : où se situent actuellement nos pouvoirs publics en matière de transition numérique ? Un index, le *Digital Economy and Society Index*, publié chaque année par l'Union européenne, permet de s'en faire une idée. Fondé sur cinq critères – la connectivité, les ressources humaines, l'usage d'internet, l'intégration des technologies digitales et le digital dans les services publics – cet index nous apprend que la Belgique est plutôt bon élève à l'échelle européenne.

« Notre pays est dans la bonne moyenne. En revanche, lorsqu'on observe la situation des services publics, notre position recule », soulève **Patrick Van Vooren, Directeur opérationnel du CIRB** (Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise).

Pour mieux comprendre les nuances qui sous-tendent ces chiffres, il révèle un « paradoxe des usages » : d'un côté, en termes de connectivité, notre pays jouit d'une couverture de 100 % en haut débit. L'usage du numérique, notamment celui des services bancaires et des réseaux sociaux, est également important (respectivement 76 % et 82 %). Et le taux d'accès à internet chez les particuliers est lui aussi élevé (86 % de la population). Mais d'un autre côté, **le taux d'usage des services publics en ligne est, lui, particulièrement bas : seulement 50 %**.

En toile de fond, le contexte technologique n'en finit pas d'avancer à toute allure : il donne désormais accès à un panel d'outils toujours plus large. « Il y a le multi-device, le multi-chanel, le big data, les smart services, le data privacy... : on est confronté à une

multiplicité d'outils et de canaux qui doivent être gérés. Les technologies ne cessent d'avancer et bouleversent le paysage et nos activités », note **Patrick Van Vooren**.

Cette transformation digitale se définit comme le **passage d'un fonctionnement auto-centré sur l'interne et les produits, à un fonctionnement piloté par les clients, leurs besoins et leurs attentes**. Selon le Directeur du CIRB, « la transformation digitale n'est donc pas un objectif en soi, mais un outil visant à intégrer la modernisation des mentalités et des pratiques. »

Des niveaux de « maturité digitale »

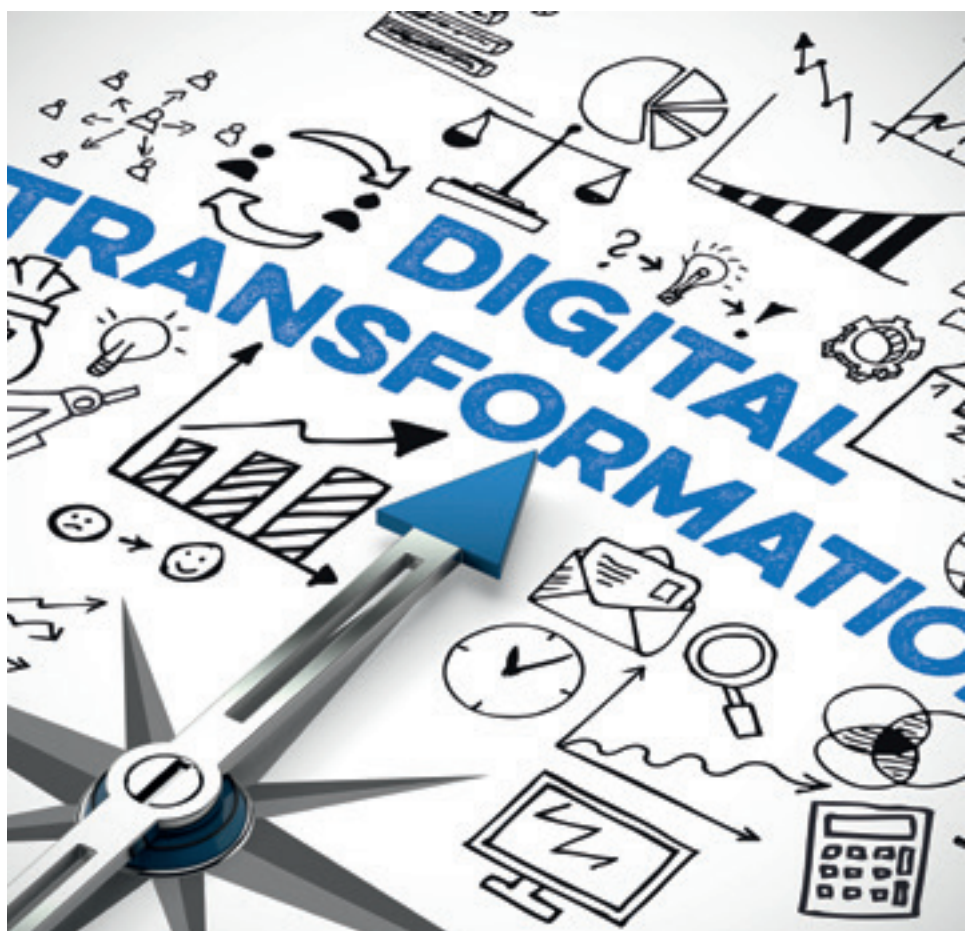
Cette transformation est le fruit de deux dynamiques. D'une part l'optimisation, c'est-à-dire ce qui permet de faire mieux ce que l'on faisait déjà avant. Et d'autre part la transformation : « Dans cette optique, on balaie ce que l'on a en tête pour se demander quels sont les services inexistants que la population souhaite voir délivrer, et en quoi les outils numériques peuvent m'y aider. » **Le numérique peut donc permettre non seulement d'augmenter l'efficacité mais aussi de stimuler la créativité.**

C'est le cas notamment de « **Fix my street** », l'application qui permet aux citoyens de signaler les défauts de voirie dans l'espace public aux administrations bruxelloises compétentes (Sibelga, Stib, Bruxelles Mobilité, Bruxelles Propreté...). « Cela fait partie de la dynamique « transformation », car le service n'existait pas auparavant et il a modifié le mode de fonctionnement des administrations. »

Toujours dans le but de mieux servir le citoyen, le secteur public est donc encouragé à s'embarquer dans cette transformation digitale, en validant successivement les différents « modèles de maturité ». « Ce concept, développé par la société de consultance Gartner, permet d'analyser le trajet que devaient suivre des organisations dans le secteur public en matière de transition numérique, pour passer d'une maturité digitale faible à élevée », explique le Directeur du CIRB.

Concrètement, l'e-gouvernement (services accessibles en ligne) est associé à un niveau de maturité digitale faible. Tandis qu'à l'autre bout du spectre se trouve la « **Smart city** » : une ville qui utilise des solutions intelligentes basées sur les données pour améliorer la qualité de vie de ses habitants et de ses entreprises.

« Un service public à maturité digitale élevée parvient à intégrer de façon beaucoup plus forte l'innovation ; **il ne se contente pas de répondre à la demande du citoyen mais il est proactif** », détaille **Patrick Van Vooren**. « On pourrait par exemple imaginer que l'administration communale prévienne automatiquement le citoyen dont le passeport arrive à échéance de validité, et lui propose de le renouveler automatiquement. De même, lors de la demande d'un permis d'urbanisme, l'apport du digital pourrait permettre d'envoyer automatiquement au citoyen les primes auxquelles il peut avoir recours. » Selon le Directeur du CIRB, l'attitude du pouvoir public pourrait même devenir



prédictive, « en anticipant par exemple les mouvements de population au sein d'une commune dans les années à venir, afin de gérer les inscriptions scolaires sur base de ces prévisions démographiques. »

Quelques notions-clés

En 2017, le CIRB a lancé une étude consacrée aux logiciels utilisés au sein des pouvoirs locaux. Il en est notamment ressorti qu'au-delà de l'informatique stricto sensu, un certain nombre d'autres éléments sont à prendre en considération, en matière de logiciels au sein des pouvoirs locaux :

L'interopérabilité : « Pour délivrer des services à valeur ajoutée au citoyen, il faut que les différentes applications puissent échanger entre elles, or elles sont aujourd'hui cloisonnées. La comptabilité a, par exemple, beaucoup de mal à récupérer les données provenant des crèches, des écoles, des bibliothèques, etc. Cette interopérabilité est un vrai défi technique mais elle est indispensable pour se lancer dans une logique de transition digitale. »

La sémantique : « Il faut également que les informations stockées dans les systèmes d'information soient comparables entre elles au niveau du sens. Il faut une harmonisation sémantique. A titre d'exemple : en matière de pauvreté, les CPAS utilisent le logiciel Share, mais la comparaison des données entre

CPAS est quasiment impossible car celles-ci ne sont pas encodées de la même façon d'une commune à l'autre. »

CRM : « Le « customer relationship management » (ou gestion de la relation client) est très utilisé dans privé. Il a son utilité dans le secteur public aussi, car il permet de comprendre les interactions du citoyen avec une organisation. C'est grâce à cette connaissance de l'utilisateur que l'on peut lui proposer de meilleurs services. Bien qu'encore très difficile à mettre en place dans les services publics, le CRM pourrait accroître leur capacité de proactivité. »

« **Change management** » : « La transformation digitale n'est pas qu'un problème technique, c'est un défi fondamentalement humain. Il faut se demander si l'organisation est capable d'absorber les changements, de s'adapter. C'est indispensable, sachant que la pression citoyenne pour ce type de services sera de plus en plus importante. »

SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE ET POUVOIRS LOCAUX : APPROCHE, PROJETS ET RÉALISATIONS

Si la commune fait aujourd'hui face aux enjeux de la simplification administrative, elle n'a évidemment pas perdu ses obligations de devoir également répondre aux aspirations du citoyen bruxellois. Car « la commune est le pouvoir le plus proche du citoyen », rappelle **Boryana Vermeulen-Nikolova, responsable du service d'études de Brulocalis**. « Si ce dernier connaît les autres niveaux de pouvoir – le fédéral, la région... – la première expression du pouvoir reste pour lui la maison communale. »

La commune est un service public : il importe donc qu'une administration « business et citizen-friendly » puisse traduire et tenir compte de ces besoins « publics » à travers ses projets concrets. « Le citoyen doit être le destinataire final des toutes les démarches de transformation et de digitalisation », poursuit la juriste. Cet objectif s'inscrit dans un cadre législatif parfois contraignant : en tant que service public, **la commune se doit de fonctionner selon une série de lois et réglementations, notamment fédérales et européennes**.

Citons, à titre d'exemple, des directives fédérales qui obligent les communes d'accepter les facturations électroniques (lire plus loin). La commune peut se voir opposer des contraintes au niveau régional : par exemple le projet d'informatisation des pouvoirs locaux. Pensons aussi aux obligations de transparence et de bonne gouvernance, imposées aux pouvoirs locaux à la fin de la mandature précédente, qui imposent désormais aux communes de publier une série de documents sur leur site internet...

Mais la commune peut aussi avoir ses propres aspirations ; elle peut créer et innover. « Songeons ainsi à **Fluicity**, la plateforme développée par la commune d'Etterbeek, qui fut l'un des premiers projets de participation citoyenne auquel Brulocalis s'est intéressé », note **Boryana Vermeulen-Nikolova**.

Impact de la transition numérique sur les trois lois du service public auxquelles doivent obéir les communes :

- **La continuité** : « La commune doit adapter les heures d'ouverture de ses guichets pour plus d'accessibilité. Dans le contexte de la transition numérique, elle peut par exemple offrir la possibilité de prendre des rendez-vous en ligne. Autre exemple : la Banque de données des Actes de l'État Civil (BAEC), modernisée et informatisée depuis le mois de juin 2019. La création d'actes dématérialisés, encodés dans une source authentique standardisée, est désormais obligatoire. »
- **L'égalité** : « Ce principe est également mis au défi par la simplification administrative : la transformation digitale doit en effet tenir compte de la fracture numérique. Si la maison communale doit se dématérialiser, elle doit aussi pouvoir offrir ses services aux personnes les plus démunies qui ne disposent pas d'un ordinateur ou d'un lecteur de carte d'identité électronique. »
- **La mutabilité** : « Avec l'Open Data, les communes embrassent pleinement ce principe de mutabilité. Désormais, en rendant accessibles des données publiques, elles permettent par exemple au citoyen qui souhaite lancer son activité et investir à Bruxelles d'obtenir une série d'informations utiles. »

Le GTI « Simplification administrative »

Il y a quatre ans, **Easy Brussels** et **Brulocalis** ont mis sur pied un groupe de travail, le « GTI simplification administrative ». Comme son nom l'indique, la mission de ce GTI, qui se réunit tous les deux mois, est de promouvoir la simplification administrative à Bruxelles ; son but est notamment de la « démystifier », pour tenter de lever les nombreux freins humains qui persistent. Les dix-neuf communes bruxelloises y sont représentées.

« Désormais, Bruxelles compte également une dizaine d'échevins de la simplification administrative. Nous sommes satisfaits de l'écho et du portage de nos travaux au sein du monde politique », poursuit le responsable du service d'études de Brulocalis.

Découvrez la nouvelle génération de VE Goupil les 13 & 14 février sur notre stand 6Bc9 au Salon des Mandataires - Municipalia @ WEX.



GOUPIL-G2

Découvrez le plus compact des Goupil: le nouveau G2

Design moderne, conduite souple et facilité d'utilisation, le G2 est homologué route et peut embarquer jusqu'à 600 kg de charge utile. Ses batteries lithium lui garantissent une grande autonomie et sa cabine aluminium associée à une plateforme tubulaire en acier lui confère légèreté et résistance. Son gabarit ultra compact vous permettra d'évoluer dans les voies les plus étroites.



GOUPIL-G4

G4M et G4L: les références en matière d'utilitaire compact électrique

Vous recherchez un utilitaire compact 100% électrique, robuste et performant ? Le G4 s'adapte à votre métier grâce à ses nombreux carrossages et équipements disponibles. Doté de batteries au lithium, le Goupil G4 offre un des rayons de braquage les plus courts du marché (4 mètres), une charge utile jusqu'à 1,2 tonne et la possibilité de tracter une remorque de 1,4 tonne.



GOUPIL-G6

Nous vous présentons le nouveau G6 de GOUPIL en première Belge!

Dernier né de la gamme, le G6 offre des prestations de haut niveau dans la catégorie des VUL électriques. Fidèle à l'ADN de la marque, le G6 propose une charge utile de plus d'une tonne, pour un volume allant jusqu'à 9 m³. Adapté à chaque usage professionnel, le G6 propose 3 places et est décliné en plusieurs carrosseries.

driven by nature

electricdrive.be

info@electricdrive.be - www.electricdrive.be

Votre distributeur exclusif > pour la Belgique.



GOUPIL

Ces trois dernières années, plusieurs dossiers ont ainsi été traités par Easy Brussels, Brulocalis et les communes bruxelloises :

- **Mon Dossier et Irisbox** : Une vingtaine d'actes (extrait de casier judiciaire, extrait de la composition de ménage et bien d'autres) sont désormais mis à disposition des administrés grâce à l'application Mon Dossier. De plus, il est également possible pour le citoyen d'accéder à ces actes à partir d'Irisbox (le guichet électronique de la Région Bruxelles-Capitale).
- **Ebox** : Le gouvernement fédéral a initié la mise en œuvre de cette boîte aux lettres électronique sécurisée il y a un peu plus d'un an. Il s'agit d'un point central d'accès depuis lequel le citoyen peut recevoir, conserver et gérer tous ses documents officiels de manière digitale et en toute sécurité. Depuis le mois de juin, la Loi confère la même valeur probante aux envois via Ebox qu'aux envois classiques en version papier.
- **Open Data** : En s'inscrivant dans la démarche Open Data, les communes et la Région bruxelloise incitent à la création, à l'investissement et la créativité intellectuelle chez leurs administrés. L'Open Data est aussi un outil de démocratie, qui permet d'éviter une série de malentendus avec le citoyen, en offrant d'emblée les informations dont la commune dispose.
- **Once Only** : Il s'agit de la collecte unique des données. Easy Brussels s'est livré avec quelques communes pilotes (notamment la Ville de Bruxelles) à

un inventaire des formulaires et des demandes les plus courantes émises par le citoyen. Cette analyse des formulaires qui entraînent le plus de charges administratives pour les usagers donnera lieu à des propositions de mesures ou de révision des procédures, en accord avec ce principe de Once Only.

DÉMATÉRIALISATION DES MARCHÉS PUBLICS : QUELLES OBLIGATIONS LÉGALES ?

Easy Brussels a pour mission d'accompagner les administrations régionales et locales dans des projets de simplification administrative (notamment la facturation électronique et les marchés publics en ligne). L'agence bruxelloise de simplification administrative collabore également avec BECI (la Chambre de Commerce de Bruxelles) pour la sensibilisation des entreprises et PME aux marchés publics en ligne.

Deux nouveautés ont récemment fait leur apparition dans le paysage des marchés publics dématérialisés : l'e-tendering et la facturation électronique.

L'application **e-tendering** permet la gestion des offres électroniques. Depuis le 1^{er} décembre 2017, celle-ci a été introduite dans la loi sur les marchés publics : la Région oblige désormais les entités régionales à autoriser l'introduction des demandes de participation et des offres par des moyens électroniques pour des marchés à partir de 30.000 € HTVA. **Depuis le**



1^{er} janvier 2020, cette obligation s'applique à tout type de marché public, dès le 1^{er} euro engagé.

L'application e-tendering permet aux entreprises d'encoder leurs offres ou demandes de participation en ligne, d'y joindre leurs fichiers électroniques (documentation, formulaire d'offre ou tout autre type de document) et de signer de manière électronique. Les soumissionnaires savent immédiatement si leur offre ou demande de participation a été reçue et ils peuvent modifier les documents soumis aussi longtemps que la date de soumission n'a pas été dépassée.

Les acheteurs, quant à eux, peuvent ouvrir électroniquement les offres et demandes de participation sur la plateforme et le système génère automatiquement un PV d'ouverture qui est consultable en ligne.

La facturation électronique

Plus récemment, c'est la facturation électronique qui a été introduite dans la réglementation sur les marchés publics. Depuis le 1^{er} avril 2019, les administrations ont l'obligation d'accepter et de traiter les factures envoyées électroniquement. Une facture électronique est une facture émise, transmise et reçue sous forme électronique structurée, qui permet son traitement automatique électronique. « Cette définition exclut de facto les factures envoyées par mail sous format PDF et les scans de facture. La facture électronique a un format particulier, de type XML », souligne **Brahim Ammar Khodja, chargé de projet chez Easy Brussels**.

La facturation électronique comprend plusieurs avantages : en automatisant et en éliminant plusieurs étapes intermédiaires (impression, tri postal, réception du courrier...), elle génère des économies en temps et en argent, tant pour l'expéditeur que le receveur. « Puisque la facture arrive directement dans le système comptable du client, les délais de paiement sont raccourcis. En Flandre, où le système est obligatoire depuis deux ans, le délai de paiement a été réduit de dix jours », poursuit Brahim Ammar Khodja. Au niveau


financier, selon une étude de l'Université de Hasselt, l'administration économiserait plus de cinq euros par facture.

Obligatoire en Flandre, bientôt à Bruxelles ?

Aujourd'hui, combien d'organisations publiques sont capables de recevoir des factures électroniques ? Elles sont au nombre de 1.207 en Belgique et 96 à Bruxelles, soit l'ensemble des dix-neuf communes et une grande majorité des administrations et OIP régionales.

Allant un cran plus loin, certaines organisations publiques vont jusqu'à imposer la facturation électronique. C'est le cas de toutes les administrations et organisations régionales en Flandre, suite à une décision du gouvernement flamand en 2016. « A Bruxelles, l'administration communale de Forest a informé ses fournisseurs qu'elle n'accepterait bientôt plus que les facturations électroniques », ajoute le chargé de projet chez **Easy Brussels**.

Pour aider les administrations à maximiser leur taux de facturation électronique, l'agence bruxelloise de simplification administrative livre quelques conseils :

- Informer en interne tous les services de l'administration. Une bonne communication est essentielle.
- Adapter les documents de marché en prévoyant, par exemple, une clause-type dans les cahiers des charges et bons de commande, précisant si la facturation électronique est acceptée ou imposée.
- Développer une stratégie pour la gestion des factures non-électroniques. En cas de refus, les services doivent pouvoir argumenter et proposer des alternatives aux opérateurs techniques. 

> Plus d'info

www.easybrussels.brussels

www.cirb.brussels

LES UNIONS RAPPELLENT LEURS REVENDICATIONS AUX INFORMATEURS



Ce 27 décembre 2019, les trois unions de villes et communes (Brulocalis, l'UVCW et la VVSG) ont rencontré les informateurs autour des revendications des communes, réunies dans le mémorandum fédéral.

Ce 27 décembre 2019, les trois unions de villes et communes (Brulocalis, l'UVCW et la VVSG) ont rencontré les informateurs Georges-Louis Bouchez et Joachim Coens.

Brulocalis s'exprimait par la voix de **Philippe Boiketé**, membre du Bureau, accompagné de **Corinne François**, Directrice de Brulocalis.

La Fédération des CPAS bruxellois était quant à elle représentée par ses Secrétaires ff **Michel Denys et Rita Glineur**.

Au menu des discussions figuraient en bonne place les revendications des communes réunies dans le **mémorandum fédéral** des 3 unions, « Repères pour un réel partenariat avec les pouvoirs locaux ».

Dans un esprit constructif, les trois unions ont donc rappelé aux informateurs l'absolue nécessité de voir aboutir un Gouvernement fédéral qui tienne compte du niveau local et mène avec ce dernier - et par le biais de ses associations représentatives - une réelle et systématique **consultation et concertation** pour toute décision du Fédéral dans les matières qui concernent les pouvoirs locaux. Lors de la rencontre, les informateurs ont à ce titre déclaré vouloir modifier le fonctionnement du Conseil Consultatif des Bourgmestres et mieux organiser la concertation. Les Unions ont aussi insisté sur la nécessaire **neutralité budgétaire** pour les pouvoirs locaux des décisions fédérales qui les concernent et leur assurer les conditions d'une **fiscalité efficiente**.

Rappelons sans revenir sur l'ensemble des revendications du mémorandum que les unions attendent également du futur Gouvernement fédéral qu'il intervienne dans le financement des **pensions** - comme il le fait dans tous les autres régimes de pension belges -, et dans celui de la **police**, notamment en actualisant la norme dite « KUL ».

Les CPAS ont souligné l'accroissement des problématiques liées à la **pauvreté** et ont

défendu 3 demandes : l'individualisation des droits, un financement structurel adéquat et la prise en charge de 90 % du revenu d'intégration ainsi que l'augmentation des allocations les plus basses.

Depuis lors, et en attendant la note prévue pour le 13 janvier, les informateurs ont bouclé une note de travail qui prévoit des orientations dans 5 thèmes prioritaires :

- La fiscalité et le budget
- L'emploi
- La politique sociale
- Le climat et la mobilité
- La sécurité, la justice, et la migration

MOBILITÉ ET SÉCURITÉ ROUTIÈRE : RENCONTRE AVEC LA MINISTRE ELKE VAN DEN BRANDT

Ce 2 décembre, Brulocalis a accueilli la **Ministre régionale bruxelloise en charge de la mobilité, des travaux publics et de la sécurité routière – Mme Elke Van den Brandt – pour un échange avec les communes bruxelloises.**

Les 19 communes ont répondu à l'appel pour ce rendez-vous de la mobilité et de la sécurité routière dont l'objectif était de faire connaissance avec la Ministre et de tenir un premier tour de table très ouvert sur les priorités communales et régionales en la matière.

La Ministre et les Echevins ont pu au cours de 2 heures intenses de questions et de réponses aborder des sujets aussi divers que, par exemple, la future « Ville 30 », l'évaluation des politiques de stationnement, le lancement prochain des Etats Généraux bruxellois de la Sécurité Routière ou encore l'élargissement du ring.

Un constat général est clairement ressorti : mettre suffisamment de moyens et de ressources au service des politiques de mobilité tant régionales que communales pour faire de Bruxelles une région apaisée où il fait bon vivre.

Au terme de la rencontre, l'ensemble des participants s'est montré satisfait des échanges

et a suggéré un renouvellement de ce type de réunion courant 2020.

Pour plus d'info voir l'article paru dans ce numéro de Trait d'Union à la pag. 24.

BRULOCALIS ACTUALISE ET PUBLIE DE NOUVELLES BRULOCAFICHES !

Le Service d'études juridiques de Brulocalis a mis à jour et développé de nouvelles Brulocafiches pour vous soutenir dans vos travaux et recherches au sein de votre commune. Nous avons non seulement veillé à mettre à jour son contenu mais également revu sa présentation pour que ses fiches soient plus accessibles et attrayantes.

Ces fiches reprennent diverses thématiques réparties en 7 chapitres qui vous permettront de gérer au mieux les situations auxquelles vous pourriez être confrontés. Vous y trouverez notamment des fiches sur les Taxes et redevances communales, les Arrêtés du Bourgmestre, la Publicité de l'administration, le Fonctionnement des organes communaux, les Compétences du bourgmestre, le Cadre de vie et le Logement.

La forme de cette publication se veut délibérément électronique, vous permettant un accès rapide et direct ainsi que des mises à jour plus rapides de notre part.

Vous pouvez les consulter via www.brulocalis.brussels (rubrique Publications)

Notre Service d'études juridiques se tient également à votre disposition pour tout complément d'information ou pour répondre à des questions particulières.



> Sofia DOUIEB – Journaliste

MODE D'EMPLOI DE LA PARTICIPATION CITOYENNE À L'ÉCHELON LOCAL

Vendredi 6 décembre dernier, pour clôturer la Semaine Européenne de la Démocratie Locale (SEDL), Brulocalis et l'échevin de la Participation de la Ville de Bruxelles, Arnaud Pinxteren, ont organisé une matinée de rencontre, d'échanges et de formation intitulée « Participation citoyenne : de la volonté à la pratique ». Les élus et les fonctionnaires communaux présents dans la salle et désireux d'impliquer davantage les citoyens dans les décisions politiques ont pu se rendre compte, grâce à deux experts en la matière, que la pratique d'outils de participation citoyenne tels que le tirage au sort ou l'intelligence collective ne s'improvise pas et demande de respecter un cadre précis. Tentative de mode d'emploi.



« Première mondiale : des citoyens tirés au sort siègent au Parlement bruxellois. » L'info est tombée dans la presse quelques jours à peine avant la rencontre du 6 décembre. Des commissions délibératives seront donc organisées entre élus et citoyens lambda pour débattre sur des questions d'enjeux de long terme tel que le climat. À un niveau plus local, des initiatives de participation citoyenne à différentes échelles ont

également lieu, mais elles ne permettent pas toujours d'aboutir à des résultats probants. C'est dans cette volonté d'y remédier et de permettre aux communes de s'outiller plus efficacement que Brulocalis a convié, à cette matinée de formation et d'échange, deux experts du sujet : **Florence Leroy, experte indépendante en stratégie et méthodologie participative, et Dimitri Lemaire, directeur de Particitiz** (organisme développant des dispositifs innovants d'interaction politique-citoyen).



CONCEPT À GÉOMÉTRIE VARIABLE

Au début de sa présentation, **Dimitri Lemaire** a insisté sur le fait que la participation citoyenne, qui est une participation active des citoyens lors d'un processus décisionnel, peut se situer à différents niveaux sur une « échelle de la participation ». Par souci de transparence et d'accessibilité, chaque commune se doit de s'y situer assez précisément avant d'entamer toute collaboration avec les citoyens. On commence au plus bas par la **non-participation** (manipulation, participation décorative) pour ensuite rejoindre ce qui

relève concrètement de la **participation citoyenne** (participation symbolique, information, consultation, partenariat et délégation) et pour finir par un cas rare : le **contrôle total des citoyens** dans une décision.

POUR UNE BONNE PARTICIPATION CITOYENNE, IL FAUT...

Quand le type de participation citoyenne est bien défini et clair pour tout le monde, un **espace de dialogue** pourra alors s'établir avec des citoyens **diversifiés**, souvent choisis au hasard (tirage au sort) au sein de la population. Autour de la table, des avis peuvent doucement se co-construire via des outils tels que **l'intelligence collective** ou l'introduction d'un **facilitateur** (lien neutre entre les parties prenantes), ainsi que d'un **expert** capable d'éclairer les citoyens sur le sujet à débattre. Mais attention, avant de se lancer dans ces consultations, deux points d'attention sont à prendre en compte :

- Il est essentiel de bien définir la raison de la demande de participation citoyenne ; le **pourquoi** est une question primordiale à se poser avant tout processus décisionnel.
- Le **suivi** est tout aussi très important ; si les citoyens ne sont pas au courant de l'avancée ou de l'aboutissement du projet en cours, ils perdront confiance et motivation.

PAS TOUJOURS LA BONNE OPTION

À la question : « *La participation citoyenne est-elle toujours la bonne option ?* », **Florence Leroy**, experte indépendante en stratégie et méthodologie participative, est catégorique : « *Même si le fait d'impliquer les citoyens est une stricte nécessité, voire une évidence, elle ne doit clairement pas s'appliquer à tout prix ; il faut que ça se justifie.* » Pour savoir si cette participation est légitime, la première étape est de se demander pourquoi on souhaite faire intervenir les citoyens dans une décision. Pour expliquer le projet ? Pour créer de l'adhésion ? Pour l'améliorer ? Pour le valider ?... Il faut donc bien situer le degré de participation accordé aux citoyens sur l'échelle reprise plus haut et décider de la marge de manœuvre précise qui leur sera donnée. La commune peut décider de les faire intervenir à n'importe quelle phase du projet, mais il faut savoir qu'au plus tôt le citoyen arrive dans les décisions, au plus grande est sa marge de manœuvre.

Ensuite, il faut se poser d'autres questions plus pratiques à propos du budget, du temps et des ressources humaines disponibles, de la personne qui sera responsable du projet...

Enfin, la question du comment devra évidemment être abordée. Est-ce que les citoyens devront forcément se déplacer (présentiel) ou pourront-ils s'exprimer en ligne ? Quels sont les outils qui seront mobilisés ? (tirage au sort, intelligence collective, communication...)





LE TIRAGE AU SORT, UN OUTIL PARMIS D'AUTRES

Le tirage au sort, qui peut être utilisé en complément d'autres outils, a cet avantage de faire participer des citoyens lambda (qui n'ont normalement pas l'habitude de s'engager) en garantissant une certaine diversité en un court laps de temps (4 à 6 semaines). En Belgique, le tirage au sort stratifié est le plus utilisé, car il est rapide, précis et peu onéreux.

- Sur base du registre national de la commune ou, plus rarement, sur base de données commerciales, des personnes de tout bord sont sélectionnées aléatoirement selon différents critères définis au préalable (femme ou homme ; néerlandophone ou francophone ; quartiers...). Si on veut que 30 habitants viennent délibérer, il faut extraire au moins 2.400 personnes du registre national.
- Un courrier nominatif et signé par les autorités est envoyé aux habitants sélectionnés (pour un coût de 1 euro par lettre). Ce dernier doit être inclusif (langage accessible) et engageant (« *Ce qui sera décidé se concrétisera* ») pour espérer un maximum de réponses positives ; surtout de la part des personnes peu instruites « *qui sont les plus compliqués à mobiliser* ».
- Un numéro d'appel doit ensuite être accessible pendant au moins deux semaines après la réception du courrier afin de pouvoir répondre à toutes les questions des citoyens sollicités. De plus, le formulaire d'inscription en ligne doit lui aussi être inclusif et bien mis en valeur sur un site web (coût de 1.000 euros) qui reprend des informations pratiques sur la participation citoyenne.
- Place alors au tirage au sort des habitants qui ont rempli le formulaire et marqué leur intérêt à participer. Pour chaque critère ou strate, un algorithme extrait les quelques personnes qui participeront effectivement aux délibérations.
- Dernière étape : confirmer ou infirmer la participation par courrier. L'explication, même négative, doit être claire et toujours inclusive pour ne pas faire penser aux « recalés » que leur démarche était vaine. Et finalement, il ne faut pas oublier de prévoir des suppléants en cas de désistement.

ZOOM SUR LES SUCCÈS ET LES ÉCHECS

Plus concrètement, au détour d'une mise en situation, des exemples de bonnes ou moins bonnes expériences de participation citoyenne ont été mise en exergue par les fonctionnaires communaux présents dans l'assemblée.

- **Anderlecht : Aurore Moerman, coordinatrice participation**, a évoqué la tentative de sa commune de faire participer les citoyens dans des décisions liées à la propreté. Les parties prenantes étaient d'une part l'échevin, qui avait pour souci premier la visibilité de son action et la communication qui l'accompagne, et d'autre part **Bruxelles Propreté**, qui se préoccupait davantage de l'opérationnel et de la réalité du terrain (ex : où met-on les bulles à verre ?). Des visions assez différentes qui ont jeté un flou dans la clarté de ce qui était attendu des citoyens. La question du pourquoi n'a pas été résolue et la démarche de participation citoyenne n'a donc pas donné de résultats probants. Selon A. Moerman, cet échec est également dû au fait que « *la culture de la participation n'est pas encore bien installée en Belgique ; que ce soit du côté du politique qui veut aller trop vite ou du côté des citoyens qui veulent bien participer,*

à condition que ça ne leur prenne pas trop de temps... »

- **Evere** : les conseils de quartiers se sont vu confiés par la commune et par la STIB la décision de choisir entre trois nouveaux trajets bus pour une ligne bien précise. Car les nouveaux véhicules sont trop longs pour passer par l'ancien chemin. La participation citoyenne a été assez massive, mais le problème ici, c'est qu'aucun suivi n'a ensuite été communiqué. Les citoyens regrettent donc de ne pas avoir été mis au courant qu'un des trajets avait été validé pour une durée d'essai d'une année. Ce qui est considéré comme bien trop long.
- **Saint-Gilles** : dans cette commune, il y a manifestement une volonté de donner une plus grande importance à la participation citoyenne. C'est pourquoi un Conseil citoyen permanent sera bientôt mis en place. Il y aurait deux raisons à cela : rapprocher les citoyens des politiques et essayer de répondre à une série de revendications ignorées jusque-là.

Dans la catégorie des décisions à succès issues de débats délibératifs, il est intéressant de se tourner par exemple sur ce que **l'Irlande** a organisé. Premier exemple : la question de l'avortement. Des experts ont sonné à toutes les dix maisons pour demander l'avis des gens et leur proposer de participer à des débats délibératifs sur la question. Après plusieurs semaines de délibérations, un référendum a été lancé et a abouti (pour 60 % de participation) à 60 % de réponses positives. Deuxième exemple : le mariage gay. Les délibérations issues du panel mixte mobilisé sur cette question ont débouché sur un changement de loi.

« Échangeons nos bonnes pratiques pour gagner en expertise »

Selon l'échevin de la Participation de la **ville de Bruxelles**, un des moyens pour augmenter la participation citoyenne et de faire en sorte qu'elle aboutisse à des résultats probants, est d'« *échanger entre communes sur les bonnes (ou les mauvaises) pratiques et expériences en la matière afin que chacun puisse bénéficier de l'expertise des autres* ». Pour lui, impliquer le citoyen dans les décisions politiques est, plus qu'une tendance, une nécessité pour en finir avec la méfiance et la perte de confiance. « *Mais du côté du pouvoir, il y a parfois une certaine résistance, car ce n'est pas toujours simple d'être transparent et d'oser avouer qu'on n'a pas toutes les solutions.* » Toujours est-il que la participation citoyenne doit s'inscrire dans un cadre et une marche à suivre très précise sur toutes les phases d'un projet. Ce n'est qu'en suivant ces recommandations à la lettre que la démarche globale pourra fonctionner.

LIMITES ET CRITIQUES

Bien sûr, tout le monde n'est pas toujours d'accord sur le principe. Parmi les critiques émises dans la presse ou même au sein de l'assemblée de la





matinée du 6 décembre : « C'est aussi complexe que la démocratie et peu révolutionnaire. » (Pr. de Sciences Politique à l'UCL), « Le dernier mot appartient aux élus, ça ne sert donc pas à grand-chose. » (MR), « La participation ne débouchera que sur de simples avis des citoyens. » (PTB), « La raison instrumentale va pouvoir prendre le pas sur les débats d'idées. », « Le tirage au sort est inégalitaire (nouvelle élite sélectionnée) et apolitique (manque de représentation des partis). » (G. Grandjean de l'Institut de la Décision Publique), « La représentativité ne peut pas être totalement effective ; est-ce alors suffisamment démocratique ? » (Thierry Mercken de Perspective.brussels/Région)...

À toutes ces mises en doute, **Florence Leroy et Dimitri Lemaire** ont répondu indistinctement : « La participation citoyenne n'est pas là pour nous représenter, mais pour tendre vers une certaine

diversité des personnes munies d'expériences très variées. Ce qui amène généralement à des débats d'idées très intéressants dans lesquels la parole n'est quasiment jamais monopolisée. Il y a donc cette volonté de faire évoluer les choses et d'enfin donner une vraie voix aux citoyens. Concernant le tirage au sort, il est évident qu'il doit faire partie d'un mix de solutions et être utilisé en complément d'autres outils. »

QUELQUES MOTS SUR LA SEDL

Cette matinée destinée à « passer de la volonté à la pratique » en matière de participation citoyenne est en fait venue clôturer les initiatives organisées par plusieurs acteurs du pays dans le cadre de la Semaine Européenne de la Démocratie Locale (SEDL). Des initiatives qui avaient toutes pour volonté de « renforcer la citoyenneté participative » et de « promouvoir la citoyenneté active ».

Cette année, le thème de la 12^e édition de la SEDL était : « **Démocratie locale : les territoires de la confiance** ». Pour en parler, **Bryony Rudkin, membre de la délégation du Royaume-Uni auprès du Congrès du Conseil de l'Europe**, porte-parole thématique sur la SEDL, a fait le déplacement. Elle a d'abord tenu à rappeler ce qu'est exactement la SEDL : « manifestation européenne annuelle lors de laquelle les collectivités locales des Etats-membres et au-delà (47 pays en tout) organisent simultanément des initiatives et des activités publiques dans le but de rencontrer et impliquer les citoyens sur des thèmes d'intérêt local. » En 2019, 220 événements ont figuré sur la plateforme web de la SEDL. Ce qui a permis aux autres collectivités locales de constater en un coup d'œil ce qui se fait ailleurs en la matière. Comme l'a souligné B. Rudkin, cette plateforme permet de véhiculer des idées novatrices, de partager les bonnes pratiques et de créer un réseau avec d'autres autorités locales européennes. Et de conclure : « Nous devons renforcer nos efforts et pousser plus loin nos ambitions. » 

Pour aller plus loin :

Lire l'article sur la participation citoyenne du TUB 115 (p.24-28) pour découvrir deux associations actives dans la mise en place de processus participatifs : **Fondation pour les générations futures et 21 solutions.**

Se rendre sur le site web de la SEDL : www.congress-eldw.eu/fr/

La démocratie locale selon Bryony Rudkin, membre de la délégation du Royaume-Uni auprès du Congrès du Conseil de l'Europe, porte-parole thématique sur la SEDL

- Comment définir ce qu'est la démocratie locale ?

Pour certaines thématiques, le pouvoir de décision est transféré par un État à une collectivité locale. C'est une procédure à laquelle tout le monde peut contribuer ; les vieux, les jeunes, les personnes handicapées, les étrangers... Chacun possède une voix.

- Quelle est la vision du Conseil européen sur ce sujet ?

Je pense que la démocratie, c'est avant tout de la transparence. Ça ne peut jamais fonctionner sur base de fake news ou de manipulation de la part du pouvoir. Quand on demande aux gens de prendre une décision et qu'on veut réellement qu'ils donnent leur avis sur la question posée, il faut que l'intention soit saine et sincère.

- Pourquoi avoir choisi « démocratie locale : les territoires de la confiance » comme thème pour cette année ?

En Europe, et dans le monde entier, il y a des problèmes avec le populisme. Le peuple se sent souvent exclu du pouvoir et non écouté. C'est donc primordial de faire en sorte que chacun ait son mot à dire et que le peuple s'exprime enfin.



LA TRANSITION NUMÉRIQUE : UN FORMIDABLE ACCÉLÉRATEUR D'INCLUSION SOCIALE

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a approuvé, en décembre 2018, une note de la Secrétaire d'État à la transition numérique concernant l'inclusion numérique.

Cette note prévoit un plan d'actions 2018-2022 pour l'inclusion numérique dont les principaux **objectifs** sont :

- Prendre des mesures effectives et mesurables en vue de lutter contre l'exclusion numérique.
- Organiser une concertation entre les différents acteurs actifs en matière d'inclusion numérique.
- Offrir une meilleure communication envers le grand public et le public-cible au sujet de cette problématique et des moyens mis en place.

C'est dans ce contexte que s'est tenue le 25 octobre dernier la remise des Labels EPN en présence du **Ministre Bernard Clerfayt, Ministre en charge des Pouvoirs Locaux mais également de la Transition Numérique**. Le CIRB encourage clairement les mandataires politiques à s'engager davantage dans ce développement numérique. En effet, cette évolution inéluctable risque d'aboutir à un système à deux vitesses. Ceux qui sauteront dans le train et ceux qui resteront à quai. L'objectif est clairement de limiter et de diminuer cette fracture numérique.

La Fondation Roi Baudouin a rappelé à travers le film d'**Yves Dorme** – « Je viens d'une autre planète » le risque d'un décrochage numérique pour une frange de la population. 39 % des citoyens en Belgique n'ont pas de compétence numérique de base ou est très faible. La Ligue des Familles indique que 800.000 personnes n'auraient pas encore utilisé internet. Certains groupes comme les familles monoparentales, les SDF, les retraités et seniors, les jeunes en insertion, les demandeurs d'emploi, les migrants,... sont parmi les plus vulnérables.

Le contexte technologique ne nous laisse plus vraiment le choix. Les outils sont chaque jour plus nombreux et les technologies bouleversent notre quotidien et nos activités. **La transformation digitale n'est évidemment pas un objectif en soi mais un outil qui doit permettre d'intégrer de nouvelles attentes et pratiques**. Cette numérisation peut augmenter le niveau d'efficacité des services communaux tout en veillant à ce que cette évolution soit accessible à une majorité de citoyens.

Il est donc essentiel de renforcer les « aidants numériques » dès l'instant où des services essentiels sont dématérialisés (e-administration, inscription écoles, mutuelles,...). Certains citoyens auront l'autonomie nécessaire et y trouveront un gain d'efficacité, rapidité et facilité mais pour les citoyens vulnérables non-autonomes il est crucial de mettre en place, des acteurs associatifs et des aidants numériques permettant d'accompagner les personnes à la recherche de soutien régulier.

LA CRÉATION D'UN ESPACE PUBLIQUE NUMÉRIQUE (EPN). A QUOI CELA PEUT-IL SERVIR ?

Un EPN est un espace doté de matériel informatique mis à disposition du grand public. Il s'agit de mettre en place une structure de proximité ouverte à tous.





Un EPN offre des formations à l'informatique, l'accès et l'apprentissage à l'informatique, à Internet et à la culture numérique sous une forme conviviale, coopérative et responsable.

La Région de Bruxelles-Capitale a mis en place en 2019 un label « EPN reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale ». Ce label est un gage de qualité et de reconnaissance pour les EPN qui remplissent certains critères : nombre d'heures d'ouverture, nombre d'heures de formation, présence d'un animateur

qualifié, matériel adéquat. Ces EPN labellisés sont ouverts au grand public.

L'EPN est par conséquent un lieu public à vocation non lucrative qui propose un programme public d'accès, d'initiation et d'accompagnement aux technologies de l'information et de la communication.

A son rythme, de manière autonome et en profitant de la supervision de formateurs, le citoyen peut y apprendre à utiliser un ordinateur, se connecter à





internet, bénéficier de formations généralement gratuites en informatique ou approfondir ses connaissances, selon le programme établi par sa commune.

Le service EPN intégré au sein du CIRB consiste à équiper ces espaces publics (écoles, locaux communaux, etc.) de **matériel informatique** : ordinateurs, portables, logiciels, écrans, imprimantes, projecteurs interactifs, etc. Ces logiciels sont de type « open source » afin de garantir un accès libre et facile. Le CIRB assure également, pour une période de quatre ans, la **maintenance** de cet équipement afin de permettre la continuité des services informatiques mis en place. La Région de Bruxelles-Capitale a veillé à ce

que chaque commune dispose d'un Espace Public Numérique.

EPN À SAINT-JOSSE-TEN-NOODE

Les EPN bruxellois et le CIRB sont le bras droit de nos services publics dans la lutte contre le fossé numérique, surtout dans les communes. Nous-mêmes, à Saint-Josse-ten-Noode, nous travaillons en étroite collaboration avec le CIRB pour numériser les services de la commune – une mission de grande ampleur. De nombreux départements communaux sont aujourd'hui parvenus, grâce à la nouvelle

LISTE DES EPN LABELLISÉS EN RÉGION BRUXELLOISE (SITUATION À FIN 2019)

- Centre Informatique Brusurf
- EPN de l'ARC (Action et recherche culturelles)
- EPN de la Bibliothèque des Riches Claires
- EPN - Bravo
- Espace Public Numérique Mobile (EPNM)
- EPN de la Bibliothèque de Laeken
- Wijkpartenariaat - De Schakel
- EPN1030
- Atelier du Web – EPN de St Gilles
- Open Atelier 110
- Open Atelier 110
- Study Kids Support Asbl (SKS)
- Koekeltech - EPN de Koekelberg
- Centre Culturel d'Evere – l'Entrela
- Espace Public Numérique de FQS (Forest-Quartier-Santé)
- EPN Uccle
- Wolu Cyber Cité - Cyber de Wolubilis
- EPN Sapiens

60 ans de Consultance, Conception et Production



- Lauréat du prix 'Queens Award' pour le Commerce International 2019
- Outils professionnels pour le ramassage des déchets
- Partenaire global de choix pour l'action contre les déchets
- Conseil en gestion des déchets

10% de réduction

sur la première commande: code TU20

Helping Hand Environmental

www.HHEnvironmental.co.uk



Pour vos outils professionnels de ramassage des déchets appelez le **+441531635678** ou envoyez votre mail à **sales@helpinghand.co.uk**



Helping Hand Environmental

HM a division of The Helping Hand Company

infrastructure informatique, à utiliser efficacement les moyens numériques développés essentiellement par le CIRB.

Pensons, par exemple, à IRISbox pour l'administration communale ou à Nova pour les permis d'urbanisme et d'environnement. Inscrire ses enfants dans une crèche ou une école – également via IRISbox – ou les inscrire aux repas scolaires peut maintenant aussi se faire simplement par Internet. Les problèmes liés aux travaux ou à la propreté dans l'espace public peuvent également désormais être signalés via Fix My Street. Et ce n'est pas tout ! Nous devons veiller à ce que personne ne soit laissé en bord de chemin et éviter que le fossé numérique ne se creuse. Le rôle des EPN est ici primordial !

EPN À WOLUWE-SAINT-LAMBERT

Le cyberspace installé à Wolubilis est ouvert six jours par semaine, du lundi au samedi, en accès libre de 13h à 18h30. Quinze ordinateurs, connectés à internet et équipés de logiciels bureautiques, y sont accessibles gratuitement tandis que des cycles de formation sont régulièrement organisés tout au long de l'année, en matinée. Ceux-ci proposent notamment des initiations à l'utilisation d'un ordinateur ou d'une tablette, d'internet, des outils bureautiques Word et Excel et même à la gestion et à la retouche des photos numériques ou encore à la création d'un site internet.

Courant de cette année, WoluCyber reprendra ses cycles de conférences sur des thèmes d'actualité ou touchant aux diverses thématiques numériques.

UN LABEL DE QUALITÉ POUR LES EPN

Les organisations ci-dessus se sont vu attribuer lors d'une cérémonie organisée par le CIRB du 25 octobre le Label « EPN reconnu par la RBC ». C'est sur base de plusieurs critères de qualité (heures d'ouverture, sessions de formation pour les clients, présence de matériel informatique, possibilités de formation pour les accompagnateurs,...) que ce label a été attribué. En première instance une « charte EPN » a été rédigée comprenant des accords clairs signée entre la Région et les candidats. Ci-avant vous trouverez la liste des organisations ayant obtenues ce fameux label EPN.

> Plus d'info

Vous trouverez également une liste de tous les EPN actifs en Région de Bruxelles-Capitale sur le site du Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique : www.caban.be.

Plus d'infos concernant la politique régionale d'inclusion numérique via <https://smartcity.brussels/inclusion-numerique>

Plus d'infos sur la liste des EPN labellisés via <https://be.brussels/bruxelles-gratuit/informatique/espaces-publics-numeriques>

> Elke VAN DEN BRANDT – Ministre de la mobilité, des travaux publics et de la sécurité routière

UNE POLITIQUE RÉGIONALE DE MOBILITÉ ET DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE AMBITIEUSE

En ce début de législature nous avons voulu en savoir plus sur les priorités de la nouvelle Ministre de la mobilité, des travaux publics et de la sécurité routière, Elke Van den Brandt. Celles-ci auront un impact direct sur nos communes et impliqueront une participation active de leur part. D'ailleurs, une rencontre s'est tenue début décembre chez Brulocalis entre les échevins de la mobilité et la Ministre pour partager les enjeux de la Région. Améliorer la mobilité et la sécurité routière est clairement au cœur des préoccupations de cette législature.



> Elke Van den Brandt –
Ministre de la mobilité, des
travaux publics et de la
sécurité routière

LA MOBILITÉ AU CENTRE DE LA POLITIQUE DE TRANSITION

Les défis auxquels la Région de Bruxelles est confrontée, en termes de qualité de l'air, de sécurité routière et de climat sont immenses. La mauvaise qualité de l'air dans notre pays cause, chaque année, des milliers de décès prématurés. Les enfants qui grandissent à moins de 500 mètres d'un axe pollué ont des poumons moins développés, c'est inacceptable ! Le trafic fait encore beaucoup trop de victimes sur les routes, les pistes cyclables et trottoirs. Lutter contre ces décès et ces blessés doit être notre priorité commune ! Par ailleurs, il y a évidemment une nécessité économique. Bruxelles est la capitale européenne des embouteillages et ceux-ci coûtent, chaque année, à notre pays 8 milliards d'euros. Et enfin, c'est notre bonheur à tous qui est en jeu car les embouteillages sont la première source de stress des Belges. Nous ne pouvons plus attendre cinq ans pour offrir une meilleure qualité de vie aux navetteurs, visiteurs et habitants de Bruxelles.

Comme l'a confirmé le plan climat, approuvé par le gouvernement régional le 24 octobre dernier, la mobilité se doit d'être au centre de la politique de transition. Elle est au cœur de l'action de ce gouvernement. Elle ne doit plus être vue comme un problème à gérer, mais comme une source de solutions. Les investissements dans des alternatives à la voiture personnelle seront bénéfiques pour notre économie et pour le bien-être de tous les Bruxellois. Avec la mobilité comme point de départ de notre politique d'aménagement du territoire, nous allons reconstruire une ville plus fluide, plus juste, plus verte et plus conviviale. Pour poursuivre cet ambitieux objectif climatique, de mobilité et de qualité de vie, nous allons avoir besoin des 19 communes. Nous voulons vraiment travailler main dans la main avec elles.

Vous le savez, des réflexions et concertations ont été menées, dans ce sens, avec les communes, les habitants, les usagers de Bruxelles et tous les acteurs de la mobilité, tout au long d'un processus

de co-construction. Elles ont donné naissance au plan de mobilité **Good Move**. Mis à l'enquête publique le mois passé, il a été plébiscité par les 79 % des répondants. Très rapidement, nous allons pouvoir le mettre en place, en partenariat avec les communes, dans sa version définitive. Son objectif ? Dans tout Bruxelles, des quartiers apaisés, plus arborés, calmes et sécurisés, où roulent moins de voitures en transit (34 % de diminution), et à une vitesse compatible avec la vie locale. Ces « mailles » valorisées en terme d'espace public et d'activités récréatives seront reliées entre elles par des axes fluidifiés et intermodaux.

Et c'est donc avec enthousiasme que j'ai lancé ce mois-ci le premier appel à candidatures auprès des communes portant sur les « mailles » dont la Région financera l'étude et accompagnera la mise en œuvre. Ensemble, chaque année, nous pacifierons cinq quartiers, pendant dix ans. Nous passons à l'action et bientôt ce sont 50 quartiers qui seront redessinés autour des leurs habitants et usagers.

UNE POLITIQUE DE MOBILITÉ QUI FAVORISE LES MODES ACTIFS

Aujourd'hui encore, à Bruxelles, la ville est trop souvent conçue pour que des voitures puissent se déplacer du point A au point B le plus rapidement possible. Nous voulons sortir de cet auto-urbanisme et adopter une approche résolument centrée sur l'humain. Avec deux tiers des déplacements en Région bruxelloise qui se font sur une distance de moins de 5km, les modes actifs sont une alternative saine et efficace à la congestion automobile.

La part modale du **vélo** a augmentée de 13 % chaque année depuis 2000. En réalité, les cyclistes ne roulent pas seulement parce que cela ne pollue pas, mais aussi parce que c'est efficace et que cela rend la vie et la ville beaucoup plus conviviale ! Pour augmenter encore l'attractivité du vélo, il faut travailler sur la sécurité réelle et le sentiment de sécurité de l'ensemble des cyclistes et futurs cyclistes. Pour que le vélo puisse être une solution pour le plus grand

nombre, nous continuons d'étendre les réseaux de pistes cyclables dans la ville pour que les familles, les moins sportifs puissent se déplacer en toute sécurité. Personne ne doit renoncer à prendre son vélo car une partie de son parcours n'est pas sécurisé. Notre volonté est de procéder à l'aménagement systématique d'infrastructures cyclables séparées sur les grands axes régionaux et les larges voiries. Nous aurons comme priorité de sécuriser l'ensemble des parcours cyclistes du réseau primaire (Vélo Plus - RER-Vélo) comme les boulevards de la petite ceinture et d'intensifier le réseau secondaire (Vélo Confort). Et pour ceux qui vivent en appartement, nous poursuivons notre politique de promotion du stationnement vélo sécurisé.

La **marche à pied** étant le principal mode de déplacement à Bruxelles, et une grande source de bien-être, nous améliorons aussi le confort des déplacements pédestres en fournissant des magistrales piétonnes, plus d'espaces verts et plus de lieux de rencontre. **La piétonnisation de la chaussée d'Ixelles nous donne un bon exemple de la manière dont un quartier peut être aménagé autour d'un piétonnier**, avec moins de trafic de transit en voiture, beaucoup plus de déplacements à pied et en vélo ainsi que des aménagements urbains résolument centrés sur l'humain. En quelques mois, la maille d'Ixelles a convaincu tous ses usagers, commerçants, clients, passants, riverains, qu'il est temps que les Bruxellois se réapproprient l'espace public pour une meilleure qualité de vie de tous. Nous serons là pour soutenir les communes qui voudront s'engager dans cette voie.

Il est clair que la marche doit avant tout être sûre. Nous nous attaquons donc, en priorité, aux points noirs de la sécurité routière en aménageant les carrefours les plus dangereux. Lors de la précédente législature, 30 zones ont été identifiées comme ZACA (Zone à concentration d'accidents). Le Gouvernement précédent en avait résolu 8. Le Gouvernement actuel en a déjà résolu 3 depuis l'été. Nous devons impérativement toutes les réaménager avant la fin de la législature. Par ailleurs, pour les réaménager plus rapidement et efficacement, une équipe « micro-projet » a été créée au sein de Bruxelles Mobilité. Elle est disponible pour les aménagements provisoires ou les aménagements de voiries qui ne demandent pas de modifications lourdes. Les communes ne doivent pas hésiter à faire appel à cette équipe. Par ailleurs, nous proposons aux communes des subsides permettant de réaliser des petits travaux d'aménagement de sécurité routière (par exemple pour des abords d'écoles, rues scolaires, sécurisation ZACA communales). Un nouvel appel à projets a d'ailleurs été lancé pour 2020.

Si la vitesse n'est pas toujours la cause des accidents, elle en est toujours un facteur aggravant. C'est pour cela que, dès 2021, nous allons mettre en place la **Ville 30** qui permettra d'inverser les statistiques. Pourquoi 30 km/h ? Car à 50, quand une voiture heurte un piéton, elle a environ 80 % de chance de le tuer. Si cette même voiture roule à 30 km/h, la personne a 80 % de chance de survivre.

De la même manière, en Angleterre, 72 zones 30 ont été étudiées. Les accidents avec blessés graves ont baissé de 67 %. Cela vaut la peine n'est-ce pas ? Mais nous avons beaucoup de travail ! C'est pour cela que nous lançons en janvier des États généraux de la Sécurité routière. Nous aurons 30 semaines pour mettre en route la Ville 30. Nous allons réunir tous les acteurs concernés : communes, zones de police, associations de terrain et citoyens pour leur demander « De quoi avez-vous besoin pour faire en sorte que la Ville 30 soit un succès ? » Ensemble, nous allons faire de Bruxelles une ville zéro mort, zéro blessé grave.

Avec la Ville 30, les Bruxellois y gagnent deux fois : une fois en sécurité routière, une fois en convivialité. Car la Ville 30 nous offrira du calme. En diminuant la vitesse de 50 km/h à 30 km/h, on arrive à réduire le bruit de 3 à 4 décibels, soit l'équivalent d'une diminution de moitié du volume de trafic sur une voirie moyenne. De la même manière, avec moins de trafic de transit, organisé par les mailles de Good Move et une vitesse en voiture réduite, nous visons 18 % de pollution de l'air en moins. C'est ce que la ville de Gand a réussi avec son plan de circulation. Ensemble, nous allons faire aussi bien !

Le **parking** est une question cruciale pour les communes, et pourtant nous sommes face à deux grands paradoxes : à Bruxelles, il y a 940.000 places de parking, dont 265.000 en voirie, ce qui correspond quasiment au double du stationnement en rue à Paris. Et alors que la plupart des parkings hors voirie de la Région sont sous-utilisés, les automobilistes se battent pour garer leur voiture en rue. Par ailleurs, **on sait qu'un ménage bruxellois qui possède une voiture ne l'utilise qu'en moyenne 35 minutes par jour**. Le reste de la journée, soit 97,9 % du temps, le véhicule reste immobile et stationné, le plus souvent sur l'espace public. Nous voulons résoudre ces paradoxes et encourager les gens à se garer hors voirie. **Pour cela, nous avons besoin d'une politique de parking intelligente et unifiée**. À ce jour, neuf communes bruxelloises ont déjà confié la gestion de leur stationnement à l'Agence régionale Parking Brussels, ce qui est une excellente nouvelle. Nous voulons travailler en partenariat avec les dix autres pour mener une politique cohérente qui rendra plus attractif le stationnement hors voirie par rapport à celui en voirie. Nous voulons organiser plus de partenariats pour mettre à disposition, le week-end et le soir, pour les riverains, plus de places de parking dans les sous-sols d'entreprises, les écoles et les supermarchés. Pour ce faire, nous aurons besoin des communes. Les nouvelles technologies, intégrées dans le Maas (Mobility as a Service), vont nous aider à rendre ces échanges possibles et permettre aux utilisateurs d'identifier facilement où sont les places libres. De moins en moins de ménages bruxellois possèdent leur propre voiture, et de plus en plus sont membre d'un service de voitures partagées. Il faut aller dans ce sens. Une Cambio, c'est 20 familles. Imaginez l'espace actuellement pris par le stationnement individuel que nous rendons aux Bruxellois. Et c'est précisément ce que nous voulons faire : rendre l'espace public aux Bruxellois pour leur offrir des terrasses, des parcs, des pistes cyclables.

Cet espace nouveau, pacifié, va être le témoin de plus de gens qui marchent, qui roulent à vélo, plus de gens qui se parlent sur les places, plus d'enfants qui jouent dehors.

PLUS D'INVESTISSEMENTS DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN

Bien entendu, les alternatives à la voiture personnelle pour tous se situent dans **une offre de transport en commun plus dense, plus fréquente et plus confortable**. C'est pour cette raison que malgré ses difficultés budgétaires, la Région a choisi de continuer d'investir massivement dans sa mobilité et ses transports en commun avec comme objectif d'avoir plus de métros, de trams et de bus pour moins de pollution et d'embouteillages afin d'augmenter la qualité de vie en ville.

Nous devons anticiper, répondre aux besoins et façonner la mobilité de demain. Concrètement, dans les prochaines années, nous continuons la mise en œuvre du Plan Directeur Bus. De nouvelles lignes, de meilleures correspondances, 30 % de capacité en plus et une augmentation de la fréquence.

Nous poursuivons les dynamiques participatives avec les riverains et les acteurs, notamment pour la mise en place du nouveau tram vers Tour et Taxis et Neder-over-Heembeek. Une grande partie des anciennes voies de tram seront remplacées, souvent en combinaison avec un réaménagement des voiries de façade à façade.

Les lignes de métro seront progressivement modernisées tant au niveau des rames que des infrastructures. Entre Bruxelles Midi, le centre-ville et le nord de la Région, la capacité maximale des trams est atteinte. L'axe nord-sud sera converti en métro. Le tunnel sera prolongé sur plus de 4 km au-delà de la gare du Nord jusqu'à la gare de Bordet. Sept nouvelles stations de métro seront créées et la station Albert sera transformée en véritable station de correspondance.

Certaines communes sont encore peu connectées en termes de transport en commun et cela prendra encore du temps. Nous leur demandons d'avoir de la patience et de nous rejoindre dans la volonté de construire un réseau urbain qui soit dense et efficace d'Uccle à Ganshoren, de Woluwé-Saint-Lambert à Anderlecht. Ensemble, nous réaliserons la mobilité de demain.

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE L'INTER-MODALITÉ : LE MAAS

Trop souvent, les différents modes de transport se sont affrontés : cyclistes, automobilistes, transports en commun et piétons. Ces conflits sont dépassés et la technologie va nous permettre d'opérer une transition intermodale. Il faut que chacun ait sa place légitime dans l'espace public. Nous allons

rendre nos rues plus intelligentes pour qu'elles accueillent tous ces choix. Et, pour que chacun d'entre nous puisse facilement s'approprier différents modes de déplacement, nous allons soutenir le développement des technologies qui centralisent toutes les offres de mobilité : STIB, SNCB, TEC, De Lijn, les voitures, les micromobilités partagées ainsi que les solutions de co-voiturage ou de mutualisation du parking.

Nous allons créer le cadre du développement des applications MaaS (Mobility as a Service) qui vont nous permettre d'avoir un seul point d'accès et de paiement à l'ensemble de la mobilité pour que chacun d'entre nous puisse facilement s'approprier différents modes de déplacement. Pour que notre choix se fasse, sans dogmatisme, en fonction de l'itinéraire, de l'heure, mais aussi du temps qu'il fait, des enfants qui nous accompagnent ou même du confort de nos chaussures. Nous devons rendre nos rues plus intelligentes pour qu'elles accueillent tous ces choix.

Les études montrent qu'avec 20 % d'automobilistes en moins, on n'a plus d'embouteillage du tout. Nous devons nous mobiliser, ces cinq prochaines années, pour accompagner ceux qui voient aujourd'hui la voiture comme la seule option pour qu'ils optent, demain, pour des alternatives. Peut-être pas tous les jours, peut-être pas tout le monde, mais les 20 % qui suffiront à supprimer la congestion à Bruxelles.

Tous ensemble, nous allons construire des quartiers conviviaux pour les habitants et les usagers. Nous continuerons à développer les transports en commun. Nous veillerons à sécuriser les réseaux cyclistes et piétons. Et nous travaillerons à fluidifier la circulation automobile. C'est un tournant pour notre Région. Nous aurons besoin des 19 communes pour rendre Bruxelles plus fluide et conviviale. Nous espérons que nous pourrions y travailler ensemble.





Parce que **notre cohésion** contribue au **bien-être de chacun...**

Nous sommes le partenaire qui conjugue des disciplines complémentaires, et qui assure le respect de la santé et de la sécurité au travail.



Surveillance de la santé



Sécurité au travail



Aspects psychosociaux



Leadership, management



... **spmt arista**

change de nom et devient :

cohezio

Ensemble, prenons le bien-être au sérieux



Service Externe de Prévention et de Protection au Travail

Boulevard Bischoffsheim 1-8 • 1000 Bruxelles • T. +32 (0)2 533 74 11 • info@cohezio.be • www.cohezio.be

ASSOCIATION EN ACTION

LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ DES ENFANTS À BRUXELLES. EN TANT QUE MANDATAIRE, QUE PUIS-JE FAIRE ?

Que peuvent concrètement mettre en place au niveau local, les élus et élus locaux, bourgmestres, échevin(e)s ou président(e)s de CPAS, pour lutter contre la pauvreté des enfants ? Quels sont les leviers à dispositions des responsables locaux ? Comment identifier 'ce qui marche' et ce qui peut être amélioré pour répondre le plus justement possible aux besoins de ces enfants et de leur famille ?

C'est pour répondre à ces questions que la Fondation Roi Baudouin en collaboration avec Brulocalis et la Fédération des CPAS a organisé un intéressant colloque avec un nombre de mandataires locaux bruxellois impliqués dans



le domaine de la petite enfance et de la lutte contre la pauvreté.

Lors de cette matinée d'étude, deux orateurs impliqués dans cette problématique, Anne-Catherine GUIO et le Professeur Willy LAHAYE ont présenté les résultats de leurs dernières études et les actions que les communes peuvent mener dans la lutte contre la pauvreté des enfants. Cela fut aussi l'occasion de présenter 5 pratiques bruxelloises inspirantes, d'en discuter avec les responsables locaux qui

les portent, et d'échanger des conseils avec vos pairs en ateliers thématiques.

Pour plus de détails sur le sujet veuillez consulter dans ce numéro l'article page 6 consacré à cette thématique.



B

**Fondation
Roi Baudouin**

Agir ensemble pour une société meilleure

> Marcel VERMEULEN - Secrétaire Communal à Anderlecht

ANDERLECHT SE DOTE D'UN PLAN STRATÉGIQUE TRANSVERSAL

« Quand l'administration communale s'approprie un programme de majorité ».

Avec sa volonté d'être pionnière en la matière, l'administration communale d'Anderlecht poursuit sa démarche d'amélioration continue en se dotant pour cette législature 2018-2024 d'un plan stratégique transversal. Le management stratégique et la planification représentent en effet une réelle plus-value pour les administrations publiques qui ne veulent plus « naviguer à vue ».

Soucieuse d'intégrer ces outils dans cette démarche au plus tôt du processus, l'administration communale d'Anderlecht a donc profité du changement de législature pour se présenter auprès des nouveaux mandataires à travers un memorandum, rédigé par le comité de direction et déposé sur la table du collège à sa première séance. Première étape de ce processus, ce document interne a permis au comité de direction d'être partie prenante dans l'initiation d'une démarche stratégique pluriannuelle.

L'opportunité fut saisie et l'accord de majorité, tel que présenté par le collège des bourgmestre et échevins au conseil communal en sa séance de janvier 2019, rejoint en partie les orientations et projets en cours au sein même de l'administration. Cette première étape a donc permis de faire germer l'idée de l'instauration d'un plan stratégique transversal comme mode de gestion partagé entre l'administration et le collège.



Les habitués des pouvoirs locaux auront déjà entendu l'acronyme PST à plus d'une reprise. Institutionnalisé au niveau wallon, d'abord auprès de quelques communes pilotes pour ensuite devenir obligatoire pour tous les pouvoirs locaux du sud du pays, l'outil est maintenant bien connu des directeurs généraux, comités de directions et mandataires wallons. La Flandre n'est pas en reste non plus puisque le décret du 25 juin 2010 a lui aussi rendu le « *Beleids- en beheerscyclus* » obligatoire pour les communes flamandes.

Qu'en est-il à Bruxelles ? Si aucun texte ne concrétise officiellement la mise en place de PST pour les 19 communes, diverses initiatives ont déjà vu le jour. En effet, certains CPAS ont déjà leur PST, idem pour certaines communes ou départements, l'un des plus renommés étant le plan du département de l'instruction publique de la Ville de Bruxelles. Par ailleurs, les circulaires relatives aux plans triennaux et budgets initient aussi la démarche, et l'ERAP a été chargée fin 2018 de piloter un projet de construction d'un outil informatique de gestion de portefeuille de projets.



Le plan stratégique transversal se veut être un outil de gouvernance au caractère pluriannuel puisqu'il s'étend sur toute la législature ; il peut toutefois être revu à mi-législature. Son rôle étant de traduire de manière opérationnelle les objectifs stratégiques fixés par le programme politique, c'est donc un document évolutif par nature.

Son intérêt pour l'administration réside dans ce qu'il permet de donner du sens à l'action de chaque département, en cohérence avec une stratégie globale, de favoriser un management transversal au service du citoyen, mais aussi de responsabiliser les différents



acteurs de l'administration. Il présente des finalités de « reporting » puisqu'il permet d'avoir un suivi plus efficace en termes d'évaluation des politiques publiques et de gestion de projets.

Quelle a été la méthodologie utilisée ? Après avoir pris connaissance de l'accord de majorité, le comité de direction anderlechtois s'est réuni à plusieurs reprises entre janvier et juin 2019 avec en apothéose une journée complète de travail assistée d'un facilitateur spécialisé pour aboutir dans ce projet.


L'exercice était bien nécessaire pour que le comité de direction s'approprie les différents projets imaginés par la majorité en place. Cette journée a permis de trouver le fil conducteur administratif qui émerge de l'accord de majorité dans trois domaines d'actions :

- le domaine de l'espace public ;
- les besoins sociétaux ;
- la performance de l'administration ;

et ce, sur 5 axes :

- sur le terrain, au quotidien ou nécessitant un effort continu ;
- concevons l'Anderlecht de demain en s'y attelant dès aujourd'hui ;
- en favorisant la participation et l'accessibilité à tous les Anderlechtois ;
- en privilégiant le développement durable ;
- faisant de la gouvernance notre mode de gestion dans le respect des règles et normes.

Il ne fallait pas négliger non plus le volet communication particulièrement important du processus. Celui-ci s'est matérialisé par la diffusion d'une brochure explicative à destination du public et des conseillers communaux ainsi que par une présentation en conseil communal en vue de sa prise d'acte en séance d'octobre 2019.

C'est maintenant à nouveau au comité de direction de mettre en œuvre ce PST, en pilotant ses projets. Véritable catalyseur d'une démarche de modernisation de la gouvernance locale, le PST doit donc aujourd'hui entamer sa phase de mise en œuvre et trouver place parmi différents outils de pilotage, que ce soit dans les lettres de missions des directions ou encore dans les processus d'évaluation continue, renforçant ainsi les dynamiques de coopération existantes entre le collège et le comité de direction ! 

> **Plus d'info**

www.anderlecht.be/fr/plan-strategique-transversal

> Davide LANZILLOTTI – Conseiller Projets Européens

SCHAERBEEK MONTRE LA VOIE AUX AUTRES COMMUNES EUROPÉENNES EN MATIÈRE D'INTÉGRATION DES MIGRANTS

De novembre 2017 à octobre 2019, la Maison des Femmes de la commune de Schaerbeek a coordonné le projet LEI – langues européennes d'intégration – financé par le programme Erasmus+. BRULOCALIS a rencontré Mme Julie Wauters, coordinatrice du projet pour mieux cerner les enjeux de ce programme.



Madame Wauters, comment avez-vous connu cette opportunité de financement ?

Euro-Idea, une asbl partenaire qui travaille dans le domaine de l'éducation des adultes, nous a parlé de cette opportunité dans le cadre du programme Erasmus+. Euro-Idea avait déjà obtenu des subside européens par le passé, mais souhaitait pour ce type de projet impliquer une structure communale comme la nôtre.

Pourriez-vous nous parler du projet LEI.

Langues européennes d'intégration (LEI) est un projet qui a repensé l'apprentissage des langues dans un but d'intégration des migrants. Nous avons testé des méthodes d'apprentissage qui tiennent compte des objectifs et des usages de ce public cible, selon l'approche du « français langue d'intégration » (FLI).

Pourriez-vous nous expliquer les étapes principales du projet ?

Nous avons d'abord fixé et identifié la théorie et les outils. Ensuite nous avons organisé des ateliers socio-

linguistiques dans les trois pays du projet (Belgique, France et Italie) et finalement nous avons créé une plateforme MOOC pour l'apprentissage à distance.

Quelle méthode avez-vous adoptée ?

En premier lieu il a été nécessaire de réaliser du matériel didactique pour développer des compétences linguistiques à trois niveaux : la vie quotidienne, la vie citoyenne et le projet de vie. Comme outils d'apprentissage nous avons choisi l'approche psycho-phonologique (APP) et la biographie transculturelle. L'APP consiste en l'utilisation de traces sonores filtrées : le filtrage des sons stimule l'écoute en mettant l'oreille au repos et puis en activité. Par la biographie transculturelle, on part des savoir-faire du public cible et on les valorise. Cela met en confiance les participants et stimule l'apprentissage de la langue.

Cela a-t-il été testé dans le cadre des ateliers sociolinguistiques...

En effet, à la Maison des Femmes nous avons organisé 40 ateliers autour du thème de la cuisine et du dessin en utilisant les méthodes précitées. Avec quel groupe-cible ? Des femmes d'origine très variée : afghane, syrienne, canadienne, espagnole, serbe, marocaine et chinoise. Grâce aux méthodes testées, les participantes ont pu améliorer leur vocabulaire lié aux aliments, au prix, au poids, etc. En partant de la représentation de leur maison d'origine, le dessin leur a permis de mieux s'exprimer et à interagir avec les autres personnes d'origine belge ou étrangère. Tout cela stimule évidemment l'intégration.

Pourquoi un projet au niveau européen ?

Tout d'abord parce que l'intégration des migrants est une question européenne et il nous semblait cohérent de travailler avec d'autres pays de l'UE. Mais aussi en raison du savoir-faire de nos partenaires et des groupes-cibles qu'ils ont pu intégrer dans le projet (des jeunes, des personnes en détention et autres). Enfin, en étant une petite équipe de trois personnes, nous sommes habitués aux collaborations transnationales, même si nous ne pouvons pas nous appuyer



sur une large expérience en subsides européens avant ce projet.

Pouvez-vous nous en dire plus sur les partenaires ? Comment les avez-vous sélectionné ?

Euro-Idea est une asbl basée à Bruxelles, qui a comme objectif la réalisation de projets concernant l'éducation des adultes. Ecrimed est un cabinet d'ingénierie de formations spécialisé dans l'apprentissage du français mais basé à Paris. ARSAP est un centre de formation pour demandeurs d'emploi à Pordenone, en Italie. Enfin, KlyoLab est une association de Vérone spécialisée dans la digitalisation de méthodes d'apprentissage telles que l'Audio-Psycho-Phonologie.

Nous les avons trouvés en partie via internet et en partie grâce à un contact italien de Euro-Idea.

Comment le processus de candidature s'est-il déroulé ? Cela a-t-il été un défi pour une structure de votre taille ? Avez-vous monté le projet seul ou en partenariat ?

En effet, cela nous a pris au moins deux semaines de travail (étalées sur deux mois) pour constituer le dossier de candidature. Le soutien d'Euro-Idea a été très précieux dans ce travail en raison de son expérience dans le domaine. Mais les autres partenaires, également, ont apporté leur point de vue et contribution. Finalement, l'Université de Sienna a été consultée pour un avis externe.

Avez-vous rencontré des difficultés dans le montage et la gestion du projet ?

Le côté administratif a été sûrement le plus lourd à gérer. Être coordinateur veut dire parfois aussi courir derrière les partenaires, être sûr que tout le monde comprenne... mais globalement, un projet européen est un travail très enrichissant !

Quels sont les « ingrédients » du succès de votre projet ?

Ce qui a séduit l'UE est sans aucun doute l'approche novatrice, la complémentarité des partenaires impliqués dans le consortium et la différenciation du groupe-cible dans les différents pays impliqués. Je pense aussi que la plateforme MOOC a joué un rôle important par son accessibilité, sa gratuité et la possibilité qu'elle donne à d'autres personnes de se former à distance. LEI est un projet durable, accessible, reproductible, en plusieurs langues et inclusif !

Quels coûts ont été financés par le subside européen ?

Le budget de gestion et de mise en œuvre du projet, les réunions transnationales, les productions intellectuelles et la dissémination finale furent financés par l'Europe.



Quel fut le rôle du politique dans le projet ?

L'échevine de ainsi que tout le Collège nous ont soutenu tout au long du processus. Nous avons la chance d'être dans une commune qui a toujours accordé beaucoup d'importance à la thématique de l'intégration et de la cohésion sociale.

Quels sont les principaux résultats du projet LEI ?

Le projet nous a permis d'accompagner des femmes isolées ayant besoin d'être mises en relation avec d'autres migrants et habitants de la commune. LEI est indéniablement un projet qui favorise le vivre ensemble, car il permet de ne pas laisser en marge des personnes qui autrement ne participeraient pas à la vie communale. Il enlève des barrières pour permettre à ces personnes de s'épanouir. Les femmes qui ont participé au projet ont tellement aimé les activités proposées qu'elles continuent à venir chez nous tous les jeudis ! LEI est un projet qui sert le citoyen, qui valorise le travail de la commune en matière d'intégration et qui est symboliquement très fort. Finalement, ce projet nous a motivés à travailler davantage sur la question de la citoyenneté et à nous impliquer dans d'autres projets européens.

Pour conclure, quels conseils donneriez-vous aux autres communes ?

Nous recommandons de mettre en place des procédures facilitatrices au niveau budgétaire, administratif, etc. ce qui est nécessaire pour bien mener des projets européens « sans stress ». Toutes les recommandations formulées ci-dessus devraient inspirer tout candidat qui souhaite lancer ce programme dans sa commune. Brulocalis se tient évidemment à disposition pour toutes informations complémentaires.

> Personne de Contact :

Daide Lanzillotti - Conseiller Projets Européens

> Mevlüt AKGÜNGÖR - Attaché Service SMR & Compétences Résiduaire
Stéphanie LANGE - Attachée Service SMR & Compétences Résiduaire

LA SÉCURITÉ DES ENFANTS BRUXELLOIS AU CŒUR DES ENGAGEMENTS D'IRISCARE

Depuis le 1^{er} juin 2019, les milieux d'accueil bruxellois sont obligés d'être en possession d'une autorisation pour exercer leurs activités. Suite à la 6^e Réforme de l'État, c'est Iriscare qui est chargé de vérifier l'application de l'ordonnance et de délivrer les autorisations pour les milieux d'accueil bruxellois bilingues. Les premières inspections ont eu lieu en septembre 2019.

En 2015, la petite Malaika âgée de seulement 10 mois décède dans une crèche à Berchem-Sainte-Agathe. Une crèche non reconnue par Kind&Gezin (Agentschap Opgroei en regio). Et pour cause, cette reconnaissance n'a pas été renouvelée en 2007 suite à un autre incident. Cette situation a mis en lumière un vide juridique : malgré l'absence d'autorisation, la crèche est pourtant restée ouverte. À l'époque, seules les communautés française et flamande délivraient des autorisations et rien n'était prévu pour les crèches non reconnues. « C'est pour remédier à ce vide juridique que le Parlement bruxellois a décidé d'adopter une nouvelle ordonnance régissant les milieux d'accueil sur le territoire de Bruxelles-Capitale. Il s'agit de créer un cadre légal qui permette de fermer les milieux d'accueil qui n'ont pas d'autorisation », explique **Mevlüt Akgüngör, expert au sein de l'organisme d'intérêt public Iriscare**. Cette ordonnance soumet l'ensemble des milieux d'accueil d'enfants bruxellois à une obligation d'autorisation pour la garde d'enfants. Elle impose à tout organisateur d'un milieu d'accueil dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale de disposer d'une autorisation au moment où il débute ses activités et aussi longtemps que l'accueil d'enfants se poursuit. Etant donné que tout accueil à titre professionnel d'enfants âgés de moins de 3 ans hors du milieu familial et moyennant rémunération est considéré comme un milieu d'accueil, cette ordonnance concerne aussi bien les crèches que les accueillants d'enfants.



UNE COLLABORATION FRUCTUEUSE

Suite à la 6^e Réforme de l'État, c'est Iriscare qui est compétent pour les milieux d'accueil bilingues bruxellois. L'ordonnance régissant les milieux d'accueil est entrée en vigueur au 1^{er} juin 2019. Depuis cette date, Iriscare est donc chargé de vérifier les signalements pour les milieux d'accueil non autorisés mais, également, de délivrer des autorisations.

Pour remplir au mieux cette mission, un accord de coopération a été conclu pour organiser l'échange d'informations entre la Commission communautaire commune, la Communauté flamande et la Communauté française à propos des milieux d'accueil non autorisés, et règle la collaboration entre les trois parties pour les inspections de ces milieux d'accueil non autorisés. « L'application de l'ordonnance se fait en collaboration avec Kind&Gezin pour les milieux d'accueil néerlandophones, avec l'ONE pour les milieux d'accueil francophones. En ce qui concerne Iriscare, nous sommes compétents pour les milieux d'accueil qui sont organisés dans les deux langues ou dans une langue étrangère », explique Stéphanie Lange, également experte chez Iriscare.

Mais pour chaque signalement, le travail de vérification et d'inspection se fait en parfaite collaboration. « Dès qu'il y a un signalement, nos trois organismes échangent des informations via un outil informatique prévu à cet effet. Si nous ne trouvons pas de demande d'autorisation en cours, Iriscare organise une inspection commune », détaille **Mevlüt Akgüngör**. « Un inspecteur du service contrôle des Services du Collège Réuni est présent pour Iriscare. Celui-ci est accompagné soit d'un inspecteur de l'ONE soit d'un inspecteur de Zorginspectie qui représente Kind&Gezin. » Suite à cette inspection, il est décidé si le milieu d'accueil peut continuer à accueillir des enfants le temps du traitement de sa demande d'autorisation ou si, au contraire, il faut procéder à une fermeture immédiate pour cause de danger grave et immédiat pour la sécurité des enfants accueillis. Si aucune demande n'est introduite suite à l'inspection, il faudra également procéder à la fermeture du milieu d'accueil.

66 SIGNALEMENTS VÉRIFIÉS

Depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance, un inventaire des différents milieux d'accueil signalés a été



> Stéphanie LANGE, attachée Service SMR & Compétences Résiduaire

dressé. Fin juin 2019, ce sont 66 crèches qui ont été recensées. La machine s'est ensuite mise en branle : Iriscare a passé en revue cette liste et a vérifié, en collaboration avec ses homologues, si une demande d'autorisation était en cours pour l'ensemble de ces milieux d'accueil. En tout, ce sont finalement 38 milieux d'accueil qui se sont révélés être non agréés. « *Un courrier recommandé leur a été adressé afin de leur expliquer la nouvelle réglementation mais, également, afin de leur demander de nous informer sur leur situation* », précise **Mevlüt Akgüngör**. « *Concernant les milieux d'accueil qui n'ont pas pris contact avec nous suite à notre courrier, nous avons tenté de les joindre par téléphone. Mais cela n'a pas toujours été simple car nous disposions parfois de très peu d'informations. Nous avons donc également contacté les autorités communales afin qu'ils nous transmettent les éventuelles informations qu'ils avaient sur ces milieux d'accueil. Nous leur avons également demandé qu'ils nous informent s'ils avaient connaissance d'autres crèches non autorisées sur leur territoire communal.* »

Suite à ces différentes vérifications, la liste initiale s'est fortement réduite. Il ne restait plus, dans l'inventaire, que 17 milieux d'accueil pour lesquels Iriscare et ses homologues n'avaient que peu d'informations. Des inspections de ces différentes structures ont donc été organisées durant les mois de septembre et octobre. Et les résultats ne se sont pas fait attendre. « *Suite à ces inspections, nos services se sont rendus compte que 12 de ces milieux d'accueil avaient entre-temps fermés et que les 5 autres fonctionnaient sans autorisation. Parmi ces 5 structures, nous avons dû procéder - en concertation avec l'ONE et pour la sécurité des enfants - à une fermeture urgente d'une crèche à Forest en raison d'infractions graves. L'ordre de fermeture a été exécuté par le bourgmestre à la fin du mois de septembre* », détaille **Tania Dekens, Fonctionnaire Dirigeante d'Iriscare**. « *Concernant les autres milieux d'accueil, 2 d'entre eux ont introduit une demande d'autorisation suite à cette inspection. Les deux dernières structures ont, quant à elles, décidé de cesser leurs activités et l'une de ces crèches prévoit de rouvrir à un autre emplacement.* »

UN RÔLE IMPORTANT POUR LES COMMUNES

La nouvelle ordonnance portant sur l'organisation des milieux d'accueil confère également aux communes et à leur bourgmestre un rôle important. Afin d'insister sur ce rôle, et en complément de la demande d'information concernant les 66 structures signalées, Iriscare et ses homologues ont tenu à organiser, en collaboration avec Brulocalis, une séance d'information à leur intention. Le 5 septembre 2019, ce sont donc 40 représentants des différentes communes de la Région de Bruxelles-Capitale qui se sont rendus dans les locaux d'Iriscare afin d'en savoir un peu plus sur cette nouvelle législation. Parmi eux, on retrouvait aussi bien des échevins que des collaborateurs de cabinet de bourgmestres ou encore des fonctionnaires des services d'accueil d'enfants et des inspecteurs. Autant d'acteurs pour lesquels il était important de rappeler les tenants et aboutissants de cette réglementation.

Le rôle de la commune est primordial dans l'application de cette ordonnance. Suite à l'inspection mixte d'Iriscare et de l'un de ses homologues, un ordre de fermeture d'une structure peut être envoyé. La commune en est alors informée et le bourgmestre est tenu de vérifier le respect de l'ordre de fermeture du milieu d'accueil. S'il n'est pas respecté, le bourgmestre doit procéder à la fermeture de la structure.

Les communes sont également des acteurs privilégiés pour la détection plus précoce et efficace des manquements ou infractions aux règles d'hygiène, de salubrité, de sécurité ou d'urbanisme. Il est donc important de garantir une bonne collaboration avec les services communaux lors de l'application de la nouvelle réglementation.

UN SERVICE DE QUALITÉ POUR LES CITOYENS


Si Iriscare est compétent pour inspecter et délivrer des ordres de fermeture aux milieux d'accueil non agréés, il a aussi la mission de délivrer des autorisations aux structures bicommunales bruxelloises qui en feraient la demande. Afin d'assurer un accueil de qualité et en toute sécurité pour les enfants bruxellois, les normes de la réglementation bicommunale pour obtenir cette autorisation sont assez strictes. Pour obtenir cette autorisation, les milieux d'accueil doivent remplir une série de conditions en matière d'infrastructure, de politique pédagogique ou encore de sécurité.

Dans un souci d'information complète et correcte, les citoyens bruxellois peuvent facilement vérifier si un milieu d'accueil dispose d'une autorisation. Un moteur de recherche a été conçu et peut être retrouvé facilement via le site d'Iriscare et celui de la Cocom. Ce dernier est alimenté via le site web de Bruxelles Social. Pour obtenir des informations sur les « accueillantes autonomes pour jeunes enfants », le citoyen devra par contre se tourner vers l'ONE et Kind&Gezin.



> Mevlüt AKGÜNGÖR, attaché Service SMR & Compétences Résiduaire

« Nous sommes très contents et fiers de l'excellente entente que nous avons avec nos homologues francophones et néerlandophones », précise Tania Dekens. « C'est vraiment important pour Iriscare de tout mettre en œuvre pour conserver la bonne collaboration que nous avons avec les différents acteurs, que ce soit Kind&Gezin, l'ONE ou l'ensemble des 19 communes bruxelloises. Cela facilite grandement le travail de nos services pour la bonne application de la réglementation inscrite dans la nouvelle ordonnance. Grâce à nos échanges d'informations et aux inspections mixtes efficaces, nous sommes en mesure de garantir des milieux d'accueil de qualité pour chaque enfant à Bruxelles. C'est notre priorité. »

Grâce à cette ordonnance, les parents qui bénéficient des services des milieux d'accueil bruxellois pourront y confier leurs enfants l'esprit tranquille. Grâce aux inspections de qualité et à la collaboration d'Iriscare, des Services du Collège Réuni, de Kind&Gezin, de Zorginspectie et de l'ONE, les enfants bruxellois pourront être accueillis en toute sécurité et dans les meilleures conditions. 

RECTIFICATIF

Des Pouvoirs locaux digitaux pour servir les Bruxellois

Dans le cadre de cet article qui abordait dans le dernier Trait d'Union n° 115 l'étude en cours du CIRB pour élaborer des scénarios pour disposer d'outils et de systèmes informatiques modernes à la fois partagés, flexibles et évolutifs nous avons mentionné que **Nils Lambremont** et **Didier Rozen** étaient actifs au sein du CIRB alors qu'ils sont respectivement **directeur financier** et **secrétaire général du CPAS de Molenbeek**.

Merci de bien vouloir tenir compte de ces informations mises à jour.



> Nils Lambremont et Didier Rozen sont respectivement directeur financier et secrétaire général du CPAS de Molenbeek

ENQUÊTE « HARMONISATION DES PRATIQUES ET POLITIQUES EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ DES 19 CPAS EN RBC ». 4 AXES PRIORITAIRES DÈS 2020

« A côté de ses missions principales, la Fédération des CPAS Bruxellois s'est dotée d'une expertise en matière de soins de santé. Cet investissement lui a permis d'aborder avec les différents partenaires actifs en matière de soins de santé les barrières d'accès pour les personnes émergeant aux CPAS, voire le coût de la santé mettant les personnes en état d'indigence : INAMI, mutuelles, SPP Intégration sociale, hôpitaux, médecins généralistes, pharmaciens, maisons d'accueil, ... La complexité du système de santé sur le territoire bruxellois, les contraintes légales entourant la prise en charge des frais de santé et la diversité des politiques et pratiques des CPAS noient tous les acteurs dans un dédale administratif et procédurier engendrant un désarroi face à celui-ci et générant une forme de violence institutionnelle.

A partir de ce constat, la Fédération des CPAS Bruxellois a voulu donner la parole à ses membres sur cette thématique afin de dégager des pistes de solutions pour réduire les barrières d'accès aux soins santé. L'idée centrale de la démarche : offrir une réponse collective de la part des 19 CPAS pour une aide individuelle sur mesure !


L'étude qui a été présentée a mis en avant les principes fondamentaux sur lesquels il est possible de se mettre d'accord entre CPAS sur un socle commun pour régler ces problèmes. Il faut tendre à une harmonisation vers le haut et non à un nivellement par le bas. Autrement dit, il faut prendre connaissance des pratiques les plus avantageuses pour l'utilisateur et les harmoniser, tout en laissant de côté celles qui peuvent poser un problème de cohérence, de compréhension ou de coût pour le bénéficiaire ou ouvrir moins de droits que ceux qu'il possède aujourd'hui dans telle ou telle commune.

Sur base des résultats de cette étude, la Fédération des CPAS Bruxellois a déterminé avec ses 19 membres 4 axes de travail d'harmonisation pour l'année 2020. Il s'agit de :

1. les relations avec les acteurs médicaux : la mise en place de plateformes régionales de concertation ; l'intégration des acteurs médicaux dans la coordination sociale locale ; l'élaboration de convention commune entre CPAS et prestataires ; l'élaboration de documents d'information ;

2. l'automatisation de l'accès aux soins : la détermination d'un accès à un ensemble de prestations sur base de critères simples et facilement vérifiables ; l'intégration des bénéficiaires dans une base de données de données sécurisées accessibles aux partenaires ;
3. a carte santé : l'élaboration d'un modèle ; identification de la couverture minimale ; la détermination de public visé de manière phasée ;
4. la liste de médicaments D : la révision de la liste de médicaments D pris en charge ;

la généralisation de son application de manière phasée.

Cette étude montre que tendre vers une harmonisation des pratiques n'est pas simple, parce qu'elle se joue à plusieurs niveaux, du cadre légal à la déontologie du travailleur social en passant par le contexte budgétaire. Pour cette raison et consciente de la multiplicité des parties prenantes, la Fédération des CPAS Bruxellois demande aujourd'hui une implication de tous les acteurs à ce travail d'harmonisation. » 



Enquête sur les pratiques et politiques des CPAS bruxellois en matière de soins de santé : vers une harmonisation ?

Cécile Daron, septembre 2019

FAITES PARLER VOTRE COMMUNE DANS LE TRAIT D'UNION

Trait d'Union est moins le magazine de Brulocalis que celui de ses membres, des communes, des CPAS et des intercommunales bruxelloises. Il est tout entier conçu pour elles et eux. Mais l'est-il pour autant par ses membres? Reste à voir.

Si vous nous suivez régulièrement, vous savez que vous retrouverez au sommaire de la revue des articles techniques – de ceux que vous n'emporterez pas en vacances mais qui offriront un support bien utile pour votre travail – aussi bien que le compte-rendu du travail de défense d'intérêt de Brulocalis ou encore les nouvelles initiatives, expériences ou changements réglementaires... qui impacteront votre travail.

Mais pourquoi ne pas mieux encore mettre en valeur telle expérience pilote communale, tel nouveau processus, tel marché public innovant,...

Votre commune a développé quelque chose de novateur? Pourquoi ne pas partager – et valoriser – votre expérience avec vos pairs.

Proposez-nous vos sujets, venez expliciter votre démarche pour faire essaimer la bonne gouvernance. Pour peu que votre communication puisse s'adresser aux autres communes, nos colonnes vous sont ouvertes. Trait d'Union est le support clé pour partager votre métier et votre expertise, tant avec les fonctionnaires qu'avec les mandataires bruxellois.

DES PROPOSITIONS DE CONTENUS?

Contactez notre rédaction :
Brulocalis, service Info-Com : publi@brulocalis.brussels

LE SAVIEZ-VOUS? TRAIT D'UNION NUMÉRIQUE VOUS OFFRE LES HYPERLIENS

Depuis le [Trait d'Union 2016/4](#) (et «numéro 97» si on avait adopté la nouvelle numérotation!) de septembre, la version PDF de la revue, consultable soit sur le site de Brulocalis, soit sur la [plateforme de partage de revue ISSUU](#), comprend des hyperliens renvoyant vers d'autres contenus, propres à Brulocalis ou ressortant à d'autres sources.

A l'ère digitale, la simple note de bas de page nous semblait en effet trop limitée et Brulocalis souhaite vous amener aussi souvent que possible directement vers l'information.

Un clic, et c'est joué!

NOS PRINCIPALES RUBRIQUES

■ Association en action

Un condensé (non exhaustif) des dossiers sur lesquels travaille Brulocalis. Pour ne pas devoir attendre le rapport d'activité!

■ Sous la loupe

Rubrique structurante de la revue, «*Sous la Loupe*» rassemble les articles les plus techniques et spécialisés ou les plus détaillés.

■ Dans nos communes

La rubrique répercutée, à l'intention des autres communes, une initiative d'une ou plusieurs communes qui ont valeur exemplative.

■ Echo de la Région

L'Écho reprend des réalisations ou projets régionaux intéressant les communes.

NOS COMMUNES

> **Clara VAN REETH** - journaliste

10 ANS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES COMMUNES ET CPAS : BILAN ET PERSPECTIVES ?

Depuis 2008, la mise en place d'Agendas 21 à Bruxelles a pour objectif d'aider les pouvoirs locaux à développer de nouveaux projets de développement durable et à intégrer celui-ci au sein de leur politique.

A l'occasion de ce dixième anniversaire, Brulocalis Environnement et Brulocalis Développement, dans les bâtiments de Bruxelles Environnement, Avenue du Parc, se sont réunis, une journée d'ateliers pour dresser le bilan et envisager les perspectives de l'Agenda 21 local, comment et en quoi le développement durable a-t-il marqué les profils locaux? Quelles sont les pistes de réflexion pour l'avenir?

Les réponses à ces questions se trouvent, en partie, dans l'étude de consultation réalisée par **EPH (Centre d'études et de recherches urbaines)**, présentée lors de la réunion. Basée sur un questionnaire envoyé à vingt-deux porteurs de projets locaux (communes et un CPAS), cette enquête tente de mesurer les succès et l'impact du programme Agenda 21 à Bruxelles.

UN BILAN POSITIF MAIS HÉTÉROGÈNE

Premier constat : la mise en œuvre de l'Agenda 21 est globalement jugée du bon côté par les communes et CPAS interrogés. Si l'ensemble des fonctionnaires et élus du territoire qui ont participé à l'Agenda 21 ont affirmé la mise en place de pratiques positives, elles ont aussi constaté que les pouvoirs locaux, ainsi qu'une plus grande participation citoyenne, ont permis de constater que la complexité du développement durable est toujours présente par un dossier – plus souvent par un bourgmestre – l'Agenda 21 est toujours considéré comme bien intégré dans la politique générale des communes, sauf les porteurs de projet interrogés par EPH. Les plans d'action développés ont en effet permis d'intégrer le développement durable dans les différents politiques communales, à travers une approche transversale et établie de liens entre les différents services communales. Cependant, l'étude pointe également un manque de reconnaissance et de budget, sentiment partagé par plusieurs porteurs de projet locaux. La portée de cette approche transversale apparaît donc limitée, dans une certaine mesure par la répartition des services et des compétences entre échelons.

Nuances marquées entre communes

Dernière des grandes tendances se cachent néanmoins de nombreuses subtilités, dans la façon plus spécifique des différents plans d'action Agenda 21, ainsi qu'on le constate dans les actions mises en place. 1.251 actions au total ont en effet eu lieu depuis 2008, ce qui souligne en partie la difficulté qu'éprouvent les collectivités à procéder à des évaluations rigoureuses. Cela entraîne la question suivante : comment mesurer des actions de terrain, tout en maintenant, sur le long terme, une vision stratégique adaptée?

Parmi les 21 porteurs locaux (communes ou CPAS) interrogés, il en résulte également des différences marquées d'un plan d'action régulièrement mis à jour. Si la procédure de mise à jour a été mise en œuvre dans 10 communes et 1 CPAS, elle n'a pas été mise en œuvre dans 11 communes et 1 CPAS. Cette différence de mise à jour a été constatée par les porteurs locaux. Ce « l'ensemble des participants



> Participants à la journée d'échanges Agenda 21

BRULocalis
OCTOBRE-NOVEMBRE 2018 **23**

POUR MIEUX IDENTIFIER VOS FINANCEMENTS, BRULOCALIS OFFRE UN ACCÈS EXCLUSIF À SA BANQUE DE DONNÉES SUBSIDES.



Brulocalis a élaboré une page web **subsidés (PWS)** exclusive vous offrant une «**porte d'entrée**» **unique** vers un ensemble cohérent en matière d'informations, de gestion et de planification de subsidés. Grâce à cet accès vous trouverez toutes les informations pertinentes pour mieux accéder et gérer vos subsidés.

Cette Page web – consultable via notre site <https://www.brulocalis.brussels/fr/subsidés.html> – comprend les rubriques clés suivantes que nous vous invitons à consulter :

► [Banque de données subsidés \(BDS\)](#).

La Banque de Données Subsidés recense systématiquement les subsidés dont peuvent bénéficier les communes et les CPAS, ainsi que les diverses instances de niveau local.

> Actuellement sont repris les subsidés octroyés par :

- la Région de Bruxelles-Capitale ;
- les Commissions communautaires française, flamande et commune ;
- les Communautés française et flamande ;
- l'État fédéral ;
- l'Union européenne ;
- différents Fonds, Fondations, Mécénats,...

> Chaque subside est repris de façon globale et structurée dans une **fiche descriptive** :

- | | | |
|--------------------|---|---------------------------------------|
| Information | ► | – Objet ; |
| | ► | – Conditions d'octroi ; |
| | ► | – Montant et liquidation ; |
| Analyse | ► | – Procédure ; |
| | ► | – Sources légales et réglementaires ; |
| Précisions | ► | – Renseignements pratiques. |

► [Pour une meilleure vue d'ensemble: Tableaux synoptiques des subsidés.](#)

Tableaux donnant un aperçu global des sources de financement possibles, avec les liens vers les fiches concernées.

► [Pour placer des alertes dans votre Agenda: un Calendrier des appels à projets.](#)

Calendrier reprenant les dates de clôture des appels à projets lancés par différentes instances et orientant vers les fiches reprises dans la BDS.

► [Pour ne rater aucune information: une Liste des sessions d'information.](#)

Agenda reprenant les sessions d'informations organisées par différentes instances et orientant vers leur site pour plus d'information.

► [La 6e réforme de l'État passée au crible.](#)

Fiches faisant le point sur la mise en œuvre progressive des transferts de subsidés finalisés ou en voie de finalisation.

► [Une Toolbox subsidés au service des communes.](#)

À la demande et en coopération avec le Groupe de Travail Subventions (GTS), la Toolbox subsidés, développée par les communes membres de ce groupe, a été mise en ligne sur le site de Brulocalis afin de mettre les résultats à disposition de toutes les communes (Vadémécum, outils d'information, de gestion et d'évaluation,...).

Abonnez-vous à nos différents flux RSS, en fonction des matières qui vous intéressent, et/ou aux publications suivantes : [Lettre d'information](#), [Trait d'Union](#), [Agenda mobilité](#), [Agenda développement durable](#).



Un simulateur pour visualiser vos projections budgétaires

Une bonne gouvernance repose sur des données chiffrées fiables et des analyses transparentes. Or, évaluer l'impact financier d'une décision n'est pas toujours aisé. Grâce à son expertise, Belfius peut vous apporter une aide sur mesure. Symia, notre simulateur digital, fait une projection de votre budget pour les 7 prochaines années. Il concrétise notre manière de nous associer aux idées et à l'enthousiasme des pouvoirs locaux et d'enrichir leurs connaissances.

Comment simuler l'impact financier à long terme de vos décisions? Prenez contact avec votre chargé de relations.