

 SOUS LA LOUPE

Coopération entre les unions des villes et communes & le SPF Finances

 L'ÉCHO DE LA RÉGION

Une stratégie d'accueil multicanale

 EUROPE EN CAPITALE

Marc Cools, élu nouveau président du CPLRE lors de la 45^{ème} Session

Trait d'Union

Ville et Communes de Bruxelles-Capitale

COMMUNES, CPAS,
ZONES DE POLICE : LA
TRANSVERSALITÉ À
TRAVERS LA LUTTE CONTRE
LE MAL-LOGEMENT

ED. RESP. CORINNE FRANÇOIS - N° 7318

N° 136

BUREAU DE DÉPÔT : BXL X
MAGAZINE
NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2023
AGRÉATION P 921662

Ethias Cyber Protection

Une solution complète pour votre organisation

Le nombre de cyberattaques est en constante augmentation, votre organisation est-elle bien protégée ?

La probabilité pour une organisation d'être victime d'une cyberattaque ou d'un virus est l'un des **risques opérationnels majeurs du 21^e siècle**.

Ethias Cyber Protection offre à votre organisation :

- **une solution complète** qui la protège en cas d'événement cyber : un malware, une cyberattaque, une erreur humaine, une défaillance du système, un déni de service ou une utilisation non autorisée du système informatique.
- **une assistance 24/7** avec le soutien d'un réseau d'experts spécialisés (en restauration de données, en mesures d'urgence, en gestion de crise, etc).

Ethias Cyber Protection **couvre** notamment :

1. **Les dommages propres** : remboursement des frais de reconstitution des données mais pas des frais de correction des défauts ou des anomalies du système.
2. **La responsabilité civile** : couverture des dommages occasionnés aux tiers suite à un événement cyber sauf en cas de responsabilité contractuelle.
3. **La protection de la réputation** : prise en charge des frais du conseiller en mesures d'urgence excepté les cas de fraude d'un membre du personnel.
4. **La protection juridique** : intervention pour les frais de défense pénale mais pas pour les amendes judiciaires.

Tous les détails sur www.ethias.be/cyberprotection-fr. Demandez gratuitement une offre, la fiche info ou les conditions générales via **04 249 93 54** ou secteurpublic@ethias.be.

L'assurance Ethias Cyber Protection est une assurance multirisques soumise au droit belge. Il s'agit d'un contrat annuel reconduit tacitement chaque année sauf en cas de renon envoyé au moins 3 mois avant la date d'échéance du contrat. Vous n'êtes pas satisfait(e) ? Vous pouvez envoyer un courrier à Ethias, rue des Croisiers, 24 à 4000 Liège, ou un e-mail à gestion-des-plaintes@ethias.be. Si aucun accord n'est trouvé, vous pouvez adresser une plainte à l'Ombudsman des Assurances (www.ombudsman-insurance.be), Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles.

Nous sommes là pour vous. **ethias**

SOMMAIRE

EDITO : LA CONCERTATION, SOCLE DE LA RÉUSSITE COLLECTIVE	04
NOS COMMUNES	
LUTTE CONTRE LES MARCHANDS DE SOMMEIL : DIGNITY1070, UNE INITIATIVE DE LA COMMUNE D'ANDERLECHT	06
NOS COMMUNES	
DISPOSITIF INVESTIGATION LOGEMENT HUISVESTING ONDERZOEK (ILHO) À SCHAERBEEK : UN DISPOSITIF TRANSVERSAL	08
NOS COMMUNES	
CÔTÉ COMMUNES : LA TRANSVERSALITÉ ET LE RESPECT DE L'ORDRE PUBLIC	10
NOS COMMUNES	
MISE EN ŒUVRE DES BASES DE DONNÉES : AVANTAGES, ÉCUEILS, OUTILS, LÉGISLATION À RESPECTER	12
NOS COMMUNES	
COLLOQUE TRANSVERSALITÉ : CONCLUSIONS.....	14
ÉCHO DE LA RÉGION	
STRATÉGIE D'ACCUEIL RÉGIONALE : CONCLUSION D'UN PROJET RICHE EN ENSEIGNEMENTS.....	16
SOUS LA LOUPE	
CONCERTATION ENTRE LES UNIONS DES VILLES ET COMMUNES ET LE SPF FINANCES : UN EXEMPLE DE COLLABORATION FRUCTUEUSE	20
SOUS LA LOUPE	
HANS D'HONDT : « LES POUVOIRS LOCAUX SONT NOS PARTENAIRES NATURELS ET NOTRE MEILLEUR ATOUT »	24
EUROPE EN CAPITALE	
LES SUBSIDES EUROPÉENS POUR LES COMMUNES BELGES : 3 EXEMPLES DE SERVICES COMMUNAUX QUI EN ASSURENT LA GESTION.....	27
EUROPE EN CAPITALE	
SEDL 2023-2024 : « LA RÉSILIENCE DÉMOCRATIQUE AU CŒUR DES COMMUNAUTÉS LOCALES »	28
EUROPE EN CAPITALE	
45 ^{ÈME} CONGRÈS DES POUVOIRS LOCAUX ET RÉGIONAUX DU CONSEIL DE L'EUROPE : MARC COOLS EN NOUVEAU PRÉSIDENT POUR FAIRE FACE AUX NOMBREUX ENJEUX .	30

Publié avec le soutien de



Trait d'Union

Ville et Communes de Bruxelles-Capitale

N° 136

MAGAZINE - PARAÎT 5 FOIS PAR AN
NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2023

DIRECTION :
Corinne François

COORDINATION :
Céline Mercier

RÉDACTION :
Céline Mercier, William Verstappen, Laura Vandenhauten, Céline Grégoire, Lejla Celikovic, Sanoussy Balde, Omérine Platiou, Sofia Douieb, François Du Mortier, Alessia Messina, Davide Lanzillotti

TRADUCTION :
Patrice Van Laethem, AV Translations, Logos Language

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

Crédits photos :
Belga Image, Unsplash, Shutterstock

PHOTO DE COUVERTURE :
Shutterstock

Trait d'Union est imprimé sur papier recyclé à 100%

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

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

Dans cette revue, au niveau de l'écriture inclusive, nous utilisons la double forme et le langage épïcène, mais pas le point médian, pour une facilité de lecture.

BRULOCALIS
Rue Royale 168 - 1000 Bruxelles
Tél 02 238 51 40
welcome@brulocalis.brussels
www.brulocalis.brussels



LA CONCERTATION, SOCLE DE LA RÉUSSITE COLLECTIVE

Le principe de subsidiarité en Belgique vise à ce que la mise en œuvre des politiques se fasse au niveau le plus proche de là où la compétence est exercée. Cela signifie beaucoup pour nous, pouvoirs locaux, puisque cela garantit que nous puissions exercer nos responsabilités de manière autonome et efficace.

La situation bruxelloise est particulière puisqu'elle regroupe tous les niveaux de pouvoir sur un territoire très concentré, comparativement aux autres régions du pays. Cette complexité est donc d'autant plus difficile à comprendre pour les citoyens, qui se tournent toujours en cas de problème vers, en premier lieu, leur commune ou leur CPAS, et leurs élus locaux, qu'ils connaissent.

La concertation, qui comprend l'écoute, la collaboration et la coordination entre les différents niveaux de pouvoirs est essentielle pour mener à bien les politiques publiques, et l'on en voit encore plus ses effets à Bruxelles, d'autant plus lorsqu'elle fait défaut, envers le niveau de pouvoir local. Nous ne cesserons de la revendiquer.

La concertation entre Communes l'est tout autant, et le travail de Brulocalis prend tout son sens dans le fait d'aider à harmoniser et à échanger les bonnes pratiques entre Communes et CPAS, comme l'a montré encore le colloque organisé par Brulocalis en novembre dernier sur la transversalité entre pouvoirs locaux, avec l'exemple de la lutte contre les marchands de sommeil. On pourrait citer d'autres matières où une approche holistique et collaborative est nécessaire : le développement urbain, la mobilité... et notamment dans les zones tampons entre les communes.

La concertation avec les citoyens est clé pour certains dossiers communaux et de CPAS, on l'a bien vu dans la mise en œuvre des plans Good Move, où les citoyens ne se sont pas sentis assez écoutés dans certaines communes. Ainsi les programmes de participation cherchent à inclure les habitants et usagers pour faire émerger leurs avis, mais surtout à recevoir leur soutien, tout au long du déploiement des politiques publiques. Nous vivons en outre une époque présentant différentes formes de concertation, parfois anonyme, où chacun peut donner son avis sur un service rendu, sur des sites internet et autres réseaux sociaux, mais aussi chercher des avis avant d'utiliser un bien ou un service. La concertation avec les citoyens prend forme surtout via les élections, grand rendez-vous de l'année 2024.

Mais comment continuer à encourager la concertation lorsque la société fait preuve d'une hausse de la polarisation ? Trouver des compromis devient plus difficile quand des points de vue contraires, incompatibles et peu nuancés s'affrontent. Ce mouvement vers les extrêmes vient encore de se concrétiser en Europe avec le résultat des récentes élections aux Pays-Bas, un pays traditionnellement modéré et très ouvert. Comment continuer à encourager la concertation également lorsque plusieurs guerres se déchaînent aux portes de l'Europe ?

La concertation implique la collaboration entre différentes parties prenantes pour prendre des décisions communes. Elle doit s'accompagner ensuite de moyens utiles. Elle donne naissance à la compréhension mutuelle, à la collaboration fructueuse, et à la construction harmonieuse de l'avenir. Car, comme disait le maître zen japonais Eihei Dōgen : « Si vous ne voulez pas que le désordre règne autour de vous, n'empiétez pas sur le droit des autres. »

Olivier Deleuze,
Président de Brulocalis

> **Coordinateur du séminaire : William Verstappen – Conseiller au Service d’Études chez Brulocalis**

QUAND LES POUVOIRS LOCAUX POUSSENT LES MURS : DEUX EXEMPLES DE TRANSVERSALITÉ RÉUSSIE

Transversalité ! Telle était la thématique de ce séminaire.

Transversalité entre services communaux, mais aussi entre pouvoirs locaux : communes, CPAS et zones de police, et ce à travers deux projets concrets développés par les communes d’Anderlecht et de Schaerbeek.

Le séminaire entendait « faire d’une pierre deux coups », puisque ces projets communaux touchent à un enjeu fondamental et plus que jamais d’actualité : le logement et la lutte contre les marchands de sommeil.

Mise en œuvre, bonnes pratiques, écueils rencontrés et réponses apportées, défis pour demain... Ces partages d’expérience ont donné des idées et des clés à utiliser au sein des administrations.

Les présentations des communes ont été complétées par des exposés consacrés aux enjeux liés au respect de l’ordre public, aux missions essentielles remplies par les CPAS dans ce contexte et enfin, au cadre technique et légal dans lequel doivent s’effectuer le partage d’informations et la création de bases de données.

Les orateurs vous en présentent les grandes lignes.



> **Laura Vandenhauten, Référente Logement, commune d'Anderlecht**

LUTTE CONTRE LES MARCHANDS DE SOMMEIL : DIGNITY1070, UNE INITIATIVE DE LA COMMUNE D'ANDERLECHT

L'un des principaux enjeux de notre capitale est la crise du logement. Comme dans d'autres communes bruxelloises, la croissance démographique à Anderlecht suscite une demande de logements dépassant l'offre, entraînant ainsi une augmentation des loyers et une compétition accrue entre les locataires. Cette réalité engendre l'émergence de « marchands de sommeil », définis dans le Code pénal, article 433decies, comme toute personne abusant de la vulnérabilité d'autrui en proposant des logements incompatibles avec la dignité humaine, dans l'intention de réaliser un profit anormal.



> **Laura Vandenhauten, Référente Logement à Anderlecht**

Peu de victimes portent plainte, craignant la perte de leur logement, une détérioration supplémentaire de leur situation ou souvent en raison d'un manque de ressources (linguistique, financière, administrative...). Cette situation persiste notamment en raison de la complexité des procédures de plainte causées par la fragmentation des compétences entre différents services communaux. Le manque de partage d'informations et de coordination entre ces services conduit à des actions isolées. Le marchand de sommeil n'est donc pas directement inquiété, poursuit ses activités, les victimes restent sans accompagnement, et le bâtiment continue à se détériorer, représentant un danger tant pour ses occupants que pour l'espace public environnant.

de manière transversale contre les marchands de sommeil. DIGNITY regroupe les services communaux incluant l'hygiène, les infractions urbanistiques, la population, la prévention, le service juridique, en plus d'une collaboration étroite avec le CPAS et les services de police. Cette collaboration vise à faciliter l'identification des logements problématiques en mettant en œuvre une centralisation et une mise en commun d'informations. L'objectif est de coordonner de manière efficace les interventions, améliorant ainsi la rapidité et l'efficacité des procédures administratives et judiciaires associées à ces situations délicates.

CRÉATION D'UNE PLATEFORME DE COLLABORATION DIGNITY 1070

En 2021, à l'initiative de l'échevin en charge de l'Urbanisme et de la Prévention, du Bourgmestre, et avec le soutien du Collège, la plateforme « Dignity1070 » a été créée afin de mener des actions

FONCTIONNEMENT

Les signalements d'adresses suspectes sont reçus à l'adresse dignity@anderlecht.brussels. Le Single Point of Contact (SPOC) est chargé de vérifier l'authenticité du signalement, de transmettre l'alerte et de coordonner les opérations. L'échange d'informations s'effectue au moyen d'un tableau partagé, dans lequel les différents services complètent les informa-



tions dont ils disposent. Selon la gravité, les opérations sont classées par couleurs et priorisées : vert (action faite/finie), orange (situation infractionnelle fortement présumée, rapport dans le mois, accompagnement des victimes à moyen terme), rouge (situation infractionnelle présumée IMPORTANTE et/ou URGENTE). En présence d'une adresse en code rouge, une opération transversale est effectuée dans les 10 jours et les victimes sont accompagnées par les travailleurs sociaux en cas de fermeture du logement.

Lorsque l'adresse est déterminée, une réunion de préparation en Teams avec les équipes est programmée quelques jours avant l'opération. Le jour de l'intervention, les agents du service de l'hygiène, les agents ICU – contrôle urbanistique, la police, les agents de prévention/social, et le CPAS, se retrouvent dans un lieu qui servira d'espace d'accueil pour les victimes en cas d'évacuation, afin de faire un dernier debriefing avant de se rendre à l'adresse suspecte. Lors de la visite, les services techniques compétents procéderont à la constatation des infractions urbanistiques et évalueront l'état du bâtiment. Parallèlement, les services sociaux se renseigneront auprès des locataires sur leur situation, tandis que la police auditionnera les victimes.

Le suivi social des victimes revêt une grande importance. Les travailleurs sociaux jouent un rôle essentiel en rassurant les victimes et en initiant un accompagnement. Dans le même temps, le CPAS interviendra pour ouvrir des droits lorsque cela est possible. Des démarches sont également entreprises pour assurer la présence d'interprètes lors des interventions.

À la suite de la visite, avec les différents rapports, le service juridique et le cabinet du bourgmestre vont convoquer, auditionner le propriétaire et entamer les poursuites auprès du Parquet.

La collaboration transversale entre les services permet d'optimiser l'efficacité. Cependant, il n'est pas toujours facile de travailler tous ensemble. En effet, les différences d'agendas et de perspectives peuvent entraîner des complications. Un exemple concret serait les approches divergentes entre les travailleurs sociaux et les services de police. Tandis que les travailleurs sociaux se concentrent sur les victimes et leurs suivis, les services de police ont pour responsabilité d'assurer la sécurité des intervenants et des victimes. Ces approches, bien que différentes, sont complémentaires et nécessaires.

RÉSULTATS : QUELQUES CHIFFRES ET RÉSULTATS

Pour la période entre le 12 octobre 2021 et le 10 novembre 2022, la plateforme DIGNITY 1070 a traité 42 adresses et visité 238 habitations. Une dizaine d'adresses ont été traitées en urgence (code rouge) avec des actions coordonnées et des plans d'accompagnement pour les victimes. Les résultats concrets incluent 23 PV d'infractions urbanistiques, 12 PV

adressés au Parquet, 8 avertissements, 9 arrêtés d'inhabitabilité et 3 fermetures de logement, ainsi que 8 dossiers concernant l'aide sociale (aide administrative/sociale/financière, droits, réinstallation).

Outre les chiffres encourageants, DIGNITY peut également s'appuyer sur des exemples concrets de réussite : un lieu de culte clandestin à Cureghem a été traité avec succès par le projet DIGNITY. Le propriétaire, accablé par les sanctions, a accepté de vendre l'immeuble problématique. Un musicien reconnu a alors acheté le bien dans l'optique d'y créer un studio d'enregistrement et des logements pour les artistes de passage.

UN TRAVAIL DE PARTENARIAT

La force de DIGNITY réside également dans sa capacité à s'adapter au terrain en travaillant avec des partenaires extérieurs. En effet, à la suite d'une suspicion de crèche illégale, le projet a pu compter sur la présence de l'ONE pour accueillir et mettre à l'abri les enfants lors de l'intervention.

La plateforme a également établi une convention tripartite pour la mise à disposition d'un logement destiné à servir de logement de transit pour les victimes. Ainsi, la commune, le CPAS et le Foyer Anderlechtois sont parties prenantes de cette initiative.

DIGNITY 1070 démontre qu'une approche transversale peut être une force face à la complexité des situations liées aux marchands de sommeil. Bien que cela nécessite une coordination délicate entre divers services aux approches différentes, l'humain reste au centre de cette initiative, avec une attention particulière portée aux droits des victimes. La plateforme, en tant que modèle de collaboration, montre qu'il est possible de changer les choses en travaillant ensemble contre les abus liés au logement.



Un marchand de sommeil est un propriétaire qui loue une habitation en abusant de la situation de vulnérabilité (financière, sociale, administrative...) du locataire, dans des conditions incompatibles avec la dignité humaine.

Le mal-logement c'est une habitation en très mauvais état, dangereuse, qui ne répond pas aux normes minimales de sécurité, de salubrité, de confort, etc.

Dignity est un dispositif communal de lutte contre les marchands de sommeil qui regroupe les services de contrôle et sociaux de la commune, la police et le CPAS.

Victime d'un marchand de sommeil? Nous pouvons vous aider.

> Céline Grégoire, Référente dispositif ILHO Urbanisme, commune de Schaerbeek

DISPOSITIF INVESTIGATION LOGEMENT HUISVESTING ONDERZOEK (ILHO) À SCHAERBEEK : UN DISPOSITIF TRANSVERSAL

Créé en 2015, le dispositif transversal ILHO lutte contre le mal-logement sous toutes ses formes : sur-densification, insalubrité, marchands de sommeil, infractions urbanistiques, problématiques d'inscription, etc.



> Céline Grégoire, Référente IHLO à Schaerbeek

CADRE LÉGISLATIF

Cette problématique de location de logements insalubres à des prix exorbitants permet à des propriétaires de s'enrichir souvent au profit d'une population précarisée.

Pour qu'un propriétaire soit considéré comme un de marchand de sommeil, au sens pénal du terme, cinq éléments doivent être constitutifs du dossier :

- Une mise à disposition, location ou vente
- D'un bien meuble, immeuble, chambre ou espace
- Une incompatibilité avec la dignité humaine
- Un abus de vulnérabilité
- Un profit anormal

De nombreux cas ne regroupent pas ces cinq éléments et pourtant reflètent une problématique de mal logement.

BUTS POURSUIVIS PAR ILHO

Les objectifs du dispositif ILHO sont les suivants :

- Lutter contre le mal logement au sens large (la sur-densification importante des bâtiments du territoire schaarbeekois, l'exploitation de personnes précarisées et l'insalubrité).
- Avoir une meilleure connaissance de la situation de terrain (aboutir à une meilleure corrélation des données administratives : les données de l'urbanisme (situation de droit) avec les données population (situation de fait), les données cadastrales (déclaration)...
- Assurer le traitement administratif de chaque situation par les différents services (urbanisme, population, cadastre, taxe...) sur base des mêmes éléments objectifs.
- Accompagner les publics précarisés dans les démarches administratives pour améliorer la qualité de leur lieu de vie.

Ces objectifs ne peuvent être atteints qu'en créant un partenariat entre différents services.

UNE COLLABORATION MULTISERVICES NÉCESSAIRE

Le dispositif transversal ILHO permet à plusieurs services communaux, para-communaux et externes de collaborer et veille à développer et entretenir des partenariats soutenus.

En 2023, le dispositif ILHO est composé d'environ 6 services communaux (Urbanisme, Population, Programme de Prévention Urbaine, Propreté et Espaces Verts, Police Administrative et Taxes/recouvrement), deux services para-communaux (CPAS et RenovaS), diverses associations (Loyers Négociés, Syndicat des locataires...), de la zone de Police POLBRUNO et de partenaires régionaux (la DIRL et URBAN) et fédéraux (le Parquet et le Cadastre).

DES ENJEUX BIEN PRIS EN CHARGE

Le défi du dispositif transversal est d'informer et motiver les différents intervenants à collaborer et à maintenir cette collaboration sur du long terme.

Chaque partenaire possède ses propres défis avec, entre autres, le manque de temps, d'effectifs et de moyens. La mission ILHO n'est finalement qu'une mission parmi d'autres et n'est pas toujours une priorité bien entendue.

Nous essayons d'organiser des rencontres entre les différents partenaires pour présenter/re-présenter le dispositif, les missions et surtout appuyer sur l'importance du travail de chaque partenaire et de chaque agent pour le bon fonctionnement du dispositif.

La commune de Schaerbeek crée des partenariats privilégiés en tissant des liens étroits avec une personne référente pour chaque service/partenaire.

Chaque partenaire possède également ses propres méthodologies de travail. D'où parfois l'importance de créer des procédures administratives quand cela s'avère utile et nécessaire (par exemple avec les

services de police, le service population, le Parquet...).

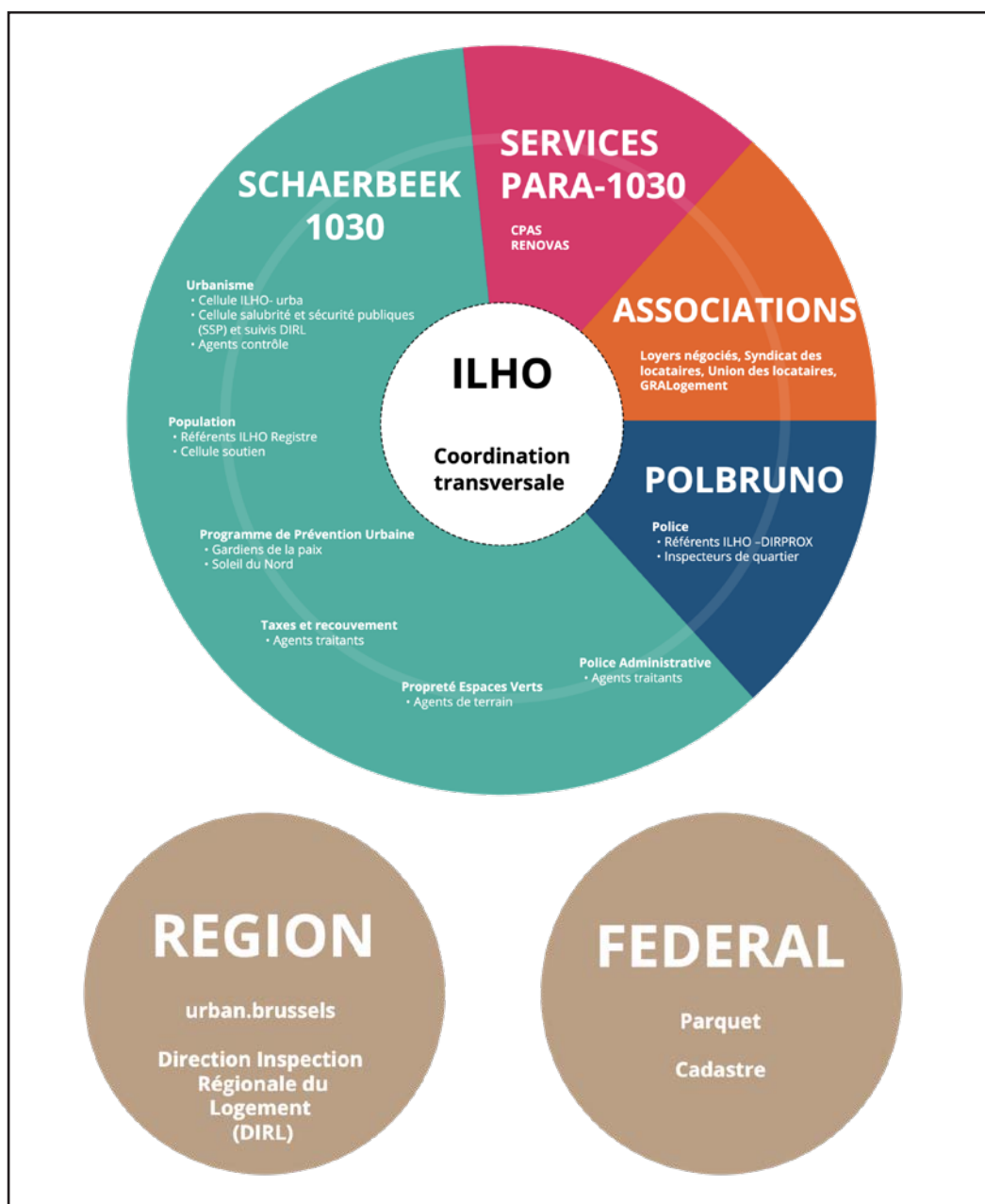
Chaque service travaille sur base d'une législation liée à sa matière et le dispositif ILHO est présent pour coordonner les actions sur ces différentes thématiques (urbanisme, population, police...) et faire en sorte qu'il y ait une meilleure corrélation entre les données.

Enfin, comme les outils informatiques sont souvent propres à chaque service, un effort est fait pour centraliser les données afin d'obtenir un meilleur partage d'informations et tendre vers une automatisation du partage de ces données (exemple: intégration des alertes Saphir pour une inscription

sur un logement frappé d'une interdiction de la DIRL, intégration des données urbanistiques dans Nova et Saphir...)

La commune de Schaerbeek est continuellement à la recherche de nouveaux partenaires (juge de paix, associations pour l'accompagnement des locataires...).

Le maître mot pour que cette transversalité fonctionne et perdure est la communication. Pour ce faire, une brochure «Contacts 1030» a également été créée et est distribuée aux citoyens et aux différents partenaires; et un système de newsletter va être mis en place.



> Structure du dispositif IHLO, organigramme de la commune de Schaerbeek

> Lejla Celikovic, conseillère juridique au Service d'Études chez Brulocalis

CÔTÉ COMMUNES : LA TRANSVERSALITÉ ET LE RESPECT DE L'ORDRE PUBLIC

En matière de logements, diverses compétences et marges de manœuvre s'entremêlent et une transversalité entre celles-ci n'est plus à prouver. Les bourgmestres peuvent notamment intervenir à travers la prise d'arrêtés de police afin de maintenir l'ordre public.¹

A. CARACTÈRE PUBLIC DU TROUBLE

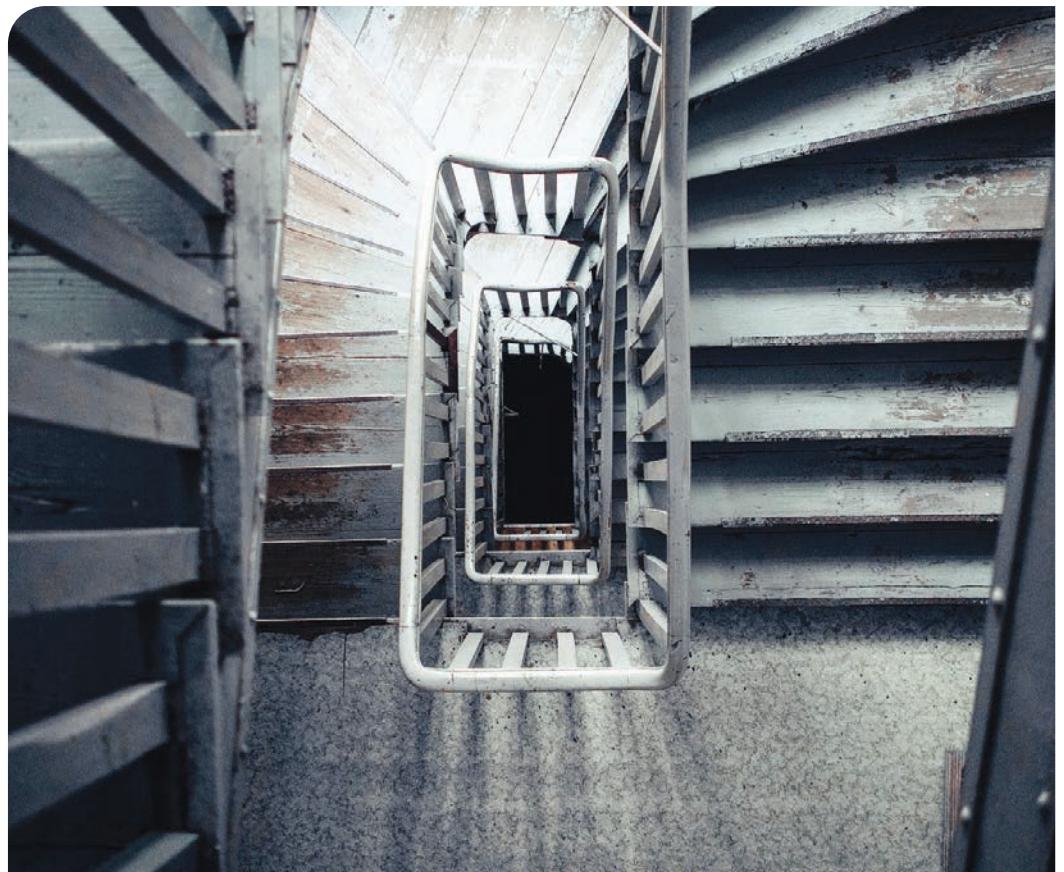
Le bourgmestre peut exercer ses missions de police sur l'ensemble du territoire de la commune. Selon l'article 135, § 2 de la Nouvelle Loi Communale (NLC), il s'agit des «rues, quais, places et voies publics», des «lieux d'assemblée publique», ou encore des «foires, marchés, réjouissances et cérémonies publics, spectacles, jeux, cafés, églises et autres lieux publics».

Le trouble (ou la menace de trouble) doit être public, ce qui ne signifie pas nécessairement qu'ils doivent se produire sur la voie publique; il suffit qu'ils se concrétisent ou qu'ils aient des conséquences sur la voie publique ou dans des lieux accessibles au public pour que l'action communale trouve un

fondement. En revanche, une menace, même très grave, n'ayant aucune incidence sur la voie publique, n'entre pas dans le champ de la police administrative générale.

Par exemple, un logement malpropre en intérieur d'îlot, qui ne menace que la santé des habitants ou des visiteurs, sans que les causes ou les conséquences de l'insalubrité se répandent à l'extérieur, ne constitue pas un trouble de l'ordre public.

Toutefois, selon la jurisprudence du Conseil d'État, «un litige de voisinage [...], peut aussi donner lieu à un trouble de l'ordre public ou à une atteinte à la salubrité et à la tranquillité publiques, et qu'à cet égard, le bourgmestre est compétent pour y mettre fin» et «ce n'est pas parce que l'origine du trouble



1. Dans le cadre de cet article, nous développerons uniquement l'aspect salubrité publique. Il est toutefois important de garder en tête que l'ordre public est constitué de la tranquillité, la sécurité, la propreté et la salubrité publique.

précité se trouve dans une propriété privée que le bourgmestre serait dépouillé de la compétence [...]»².

Cela est aussi largement admis en matière de salubrité des logements, mais en tenant compte que le Conseil d'État a précisé que dans le cadre de l'article 135, §2 de la NLC: «la notion d'insalubrité doit être appréciée en fonction de critère hygiénique: l'habitation insalubre est celle dont l'occupation risque de provoquer des maladies contagieuses ou d'en favoriser la propagation, celle qui, étant un foyer d'infection ou ne répondant plus à ce qui est considéré comme étant aujourd'hui le strict minimum en matière d'hygiène, menace non seulement la santé d'éventuels occupants, mais aussi la santé publique en général»³.

B. LA PRISE D'UN ARRÊTÉ DE POLICE PAR LE BOURGMESTRE

La NLC impose au bourgmestre de veiller au respect de l'ordre public matériel. Le but des arrêtés de police est d'imposer une contrainte afin de remédier à une situation précise qui porte atteinte à l'ordre public.

Toutefois, l'article 135§ 2 de la NLC ne contient aucune règle quant au type de mesures que peut adopter le bourgmestre. Celles-ci relèvent donc fortement de son pouvoir d'appréciation.

Il peut agir notamment par voie d'injonction ou de prohibition; il peut accorder des autorisations ou des dispenses; il peut recourir à des mesures d'office (faire prendre par des agents de la force publique ou des fonctionnaires communaux les mesures nécessaires pour assurer l'exécution matérielle des dispositions de police administrative ordonnées). Il peut, par exemple, délivrer des ordres d'inhabilité ou d'occupation limitée.

De plus, l'acte doit contenir des éléments de motivation qui doivent explicitement permettre de démontrer le risque d'atteinte à l'ordre public et doivent avoir un **caractère vraisemblable**, démontré sur base du dossier administratif. À défaut, l'arrêté repose sur des motifs non établis ou s'avère disproportionné⁴.

La décision d'adopter une mesure de police doit reposer sur l'appréciation la plus éclairée de la situation et prescrire les mesures les plus aptes à prévenir ou résoudre le désordre.

Enfin, «le bourgmestre dispose d'un pouvoir d'appréciation discrétionnaire dans le choix de la mesure qui convient le mieux pour remédier au risque que présentent les logements et, dans les cas graves, il peut être amené à interdire l'habitation d'un logement, le cas échéant, même sans permettre au propriétaire d'effectuer au préalable des travaux»⁵.

C. PROCÉDURE

Divers principes de droit doivent être respectés lors de la prise d'un arrêté de police. On peut notamment évoquer le principe *audi alteram partem* selon lequel il faut offrir au destinataire de la mesure la possibilité de faire valoir ses observations avant l'adoption d'une mesure grave telle qu'une déclaration d'inhabitabilité de son bien⁶.

Sauf les cas d'urgence avérée, une telle mesure ne peut être prise sans que ce propriétaire ait eu l'occasion, après avoir été clairement informé au préalable des constatations, de faire valoir ses observations sur les faits et sur les mesures envisagées.

Ensuite, l'arrêté peut être adopté, au terme d'une décision motivée⁷ et en veillant au respect du principe de proportionnalité.

Concrètement, cela signifie que devront figurer dans le corps de la décision, les considérations de droit et de fait fondant la décision, afin de permettre aux intéressés de la comprendre et de vérifier qu'elle a été précédée d'un examen régulier des circonstances de l'espèce.

Cet arrêté devra faire l'objet d'une notification aux destinataires de la mesure, voire, le cas échéant, peut être affiché sur les lieux (par exemple en cas d'interdiction d'accès à un logement).

D. EXÉCUTION FORCÉE

Comme nous l'avons évoqué ci-avant, il est possible pour le bourgmestre de prendre une mesure d'exécution d'office en respectant les différentes étapes de la procédure.


Nous y avons accordé un article dans la série d'articles dédiés à la police administrative⁸.

E. CONCLUSION

Le logement était l'objet central de ce webinaire dédié à la transversalité entre les différents organismes publics, mais également les différents services au sein d'une même institution.

En matière de logements insalubres, les bourgmestres sont les garants de l'ordre public et doivent agir par voie d'arrêtés de police. Ils sont libres de prendre les mesures appropriées selon le cas en l'espèce.

Toutefois, la transversalité a toute son importance dans le cadre de cet exercice. Notamment, en matière de constitution d'un dossier administratif solide, l'administration communale devra travailler de concert avec les forces de police par exemple qui apporteront des éléments de preuve de l'état des lieux ou des nuisances sur les habitations voisines.

Une transversalité est également importante dans le cadre de la question du relogement et de la collaboration entre les communes et les CPAS. 

2. C.E., 11 janvier 2005, arrêt n° 139.082, disponible [ici](#)

3. C.E., 27 mars 2002, n°105.215

4. C.E., 25 mars 2013, n°222.974 et C.E., 16 juillet 2009, n°195.361.

5. C.E., 18 décembre 2019, n°264.441

6. À cet effet, nous nous permettons de vous communiquer un article paru dans notre revue Trait d'Union à ce sujet intitulé «Le principe d'audition préalable et les actes de la police administrative générale», disponible [ici](#).

7. En effet, s'agissant d'une décision individuelle, l'arrêté devra par ailleurs être spécialement motivé au sens de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs.

8. L. Celikovic, «La police administrative: dossier clés en main (3/5). les différents types d'actes et les acteurs compétents», Trait d'Union, mars-avril 2023, p.14.

> François Du Mortier, Manager SDG - DAD - Relations Extérieures chez Paradigm, propos retranscrits par le service Information-Communication de Brulocalis

MISE EN ŒUVRE DES BASES DE DONNÉES : AVANTAGES, ÉCUEILS, OUTILS, LÉGISLATION À RESPECTER

Pour faciliter le partage d'informations, entre acteurs publics, et le traitement de dossiers transversaux comme exposés préalablement par les communes d'Anderlecht et de Schaerbeek concernant les marchands de sommeil, il faut pouvoir compter sur des bases de données fiables et interconnectées. Paradigm, l'organisme chargé de la transformation numérique en Région de Bruxelles-Capitale, revient sur les tenants et les aboutissants envers les bases de données des informations relatives au logement en région bruxelloise, sur ce type de dossier.



LA CONSOLIDATION DES SOURCES AUTHENTIQUES

En matière d'adresses et de bâtiments, le but de la Région via Paradigm est de mettre en œuvre des sources authentiques, c'est-à-dire des banques de données respectant un certain nombre de critères et mises à jour régulièrement par les sources officielles. Cela permet d'éviter des erreurs comme, outre une mauvaise distribution du courrier postal, des convocations électorales qui ne parviennent pas à leurs destinataires, une descente de police à une mauvaise adresse, des services de secours qui perdent de précieuses minutes pour localiser un logement à l'intérieur d'un immeuble, des fraudes au siège social des entreprises, etc.

La banque de données régionale bruxelloise Brussels UrbIS, mise en œuvre et mise à jour par une équipe de cartographes de Paradigm, contient des données d'adresses et de bâtiments. Celles-ci sont cependant incomplètes au niveau des adresses (numéros de boîte) d'une part; et des bâtiments, d'autre part, pour lesquels il y a juste une enveloppe 3D, sans la découpe interne en unités de bâtiment.

Le travail est en cours pour ajouter les numéros de boîtes au niveau de Brussels UrbIS. Un des problèmes majeurs, qui n'est pas le fait des données, est que les numéros d'immeubles et de boîtes ne figurent pas toujours sur les façades et sur les boîtes elles-mêmes.

En créant ces sources authentiques d'adresses et de bâtiments allant jusqu'à la boîte et à l'unité de bâtiment, les données peuvent être interconnectées de façon certaine.

UNE MISE EN RELATION NÉCESSAIRE

Outre Brussels UrbIS, il existe d'autres banques de données, également dispersées et incomplètes: le Registre national, la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), la matrice cadastrale du SPF Finances, Nova... Le Registre national par exemple ne contient que les personnes domiciliées à une adresse, et donc pas les résidences secondaires, ni les logements occupés par des personnes en situation irrégulière, objet du colloque. Le but de la Région est également de faire le lien avec les données cadastrales: au sein de la matrice cadastrale, chaque parcelle patrimoniale doit pouvoir être mise en relation avec le bâtiment lui-même, et l'unité de bâtiment.

Aujourd'hui, les informations contenues dans Brussels UrbIS ne sont pas directement alimentées par les initiateurs des données authentiques que sont les communes.

Les 19 communes bruxelloises encodent par contre déjà un certain nombre d'informations relatives à la population à travers l'application Saphir de Civadis (adresse, numéro de Registre national), ainsi que d'autres données dans l'application Nova, l'application régionale qui permet de suivre et d'exécuter la procédure de délivrance de permis d'urbanisme.

On retrouve donc dans Nova des adresses potentielles de situation de droit, et dans Saphir de Civadis des situations de fait, dont ces dernières sont censées être aussi des situations de droit. En ce qui concerne les marchands de sommeil, ce sont souvent des situations où ce n'est pas le cas.

Par rapport à Nova, cette application pousse ensuite des informations concernant les permis d'urbanisme vers le SPF Finances. Après la délivrance du permis, celui-ci interroge le propriétaire pour s'enquérir de l'exécution du permis d'urbanisme. Quand le propriétaire déclare que le chantier est terminé, les données des parcelles patrimoniales de la matrice cadastrale sont alors mises à jour pour refléter la nouvelle situation.

Grâce à la mise en place de web services, Paradigm se chargera d'interconnecter toutes les données, dont des applications métiers comme Nova, de sorte que les permis d'urbanisme soient enregistrés à des adresses valides contenues dans la source authentique. Le but est bien de n'utiliser plus que des données authentiques et non plus des données encodées par différents services.

Les données, comme ici dans l'exemple celles de Nova, sont ensuite mises à disposition de BOSA, l'intégrateur de services fédéral, qui va lui-même alimenter les applications métiers du SPF Finances, du Registre national de la BCE, de bpost etc. Ainsi, tous les partenaires fédéraux, et tous ceux qui en ont besoin, vont pouvoir disposer de ces données à travers ces web services.

Les encodages de données réalisés par les communes dans Saphir et dans Nova alimenteront en tout cas, *in fine*, les sources authentiques comme Brussels UrbIS.

Bien que les communes puissent toujours transmettre à Paradigm des informations complémentaires, la

fréquence des communications devrait diminuer dans le temps car les applications sont désormais interconnectées de manière efficace, facilitant la mise à jour continue de la source authentique, et évitant l'encodage multiple et les risques de doublons.

L'ÉVOLUTION DU CADRE LÉGISLATIF

Outre le cadre du RGPD, d'autres initiatives sont sur la table du gouvernement, comme le Code Bruxellois de la Gouvernance et de la Donnée, qui porte sur l'échange de données entre administrations. La mise en œuvre de la directive européenne *Public Sector Information* (PSI), qui concerne la réutilisation des données du secteur public, mais aussi les flux de données du secteur privé vers le secteur public, se retrouvera également dans ce code. Celui-ci a pour ambition d'organiser une «gouvernance de la donnée», et de mettre une plateforme à disposition des communes pour avoir accès à toutes ces données de façon unifiée.

En dernière minute, le gouvernement a décidé d'intégrer dans ce code une ordonnance qui avait été élaborée il y a quelques années, afin de faire de Brussels UrbIS une banque de données issue de sources authentiques. Le texte de ce code est passé en première lecture le 20 juillet, et l'Autorité de Protection des Données (APD) a remis un avis le 20 octobre. Ce code pourrait ainsi probablement être adopté avant la fin de la législature.

Dans le cadre du programme Renolution, dont le but est de diviser par trois la consommation énergétique des logements et d'atteindre la neutralité énergétique du secteur tertiaire, un groupe de travail s'occupe de réglementation, d'outils et de simplification administrative. Paradigm y participe au sein d'un projet de



«passeport bâtiment», une base de données qui vise l'identification des bâtiments et des unités de bâtiment, et qui se traduit notamment par la mise en place d'une banque-carrefour des bâtiments et de leur occupation. Ce groupe de travail a aussi émis une nouvelle ordonnance sur la stratégie de rénovation du bâti qui vise à ce que chaque unité de bâtiment sur le territoire régional bruxellois dispose d'un certificat PEB avant 2030. Le texte est passé en 2ème lecture le 19 juillet. Les données extrêmement fouillées des certificats PEB permettront de capter des informations capitales sur les unités de bâtiment et d'enrichir la source authentique.

Enfin, on peut citer une nouvelle ordonnance qui vise à l'enregistrement des logements locatifs et qui complète le Code Bruxellois de l'Aménagement du Territoire (CoBAT). L'identification des biens mis en location permettra de recevoir des informations sur le type de logement, sa référence cadastrale et son adresse. Cette ordonnance est passée en première lecture le 7 juillet dernier et un avis de l'APD a été rendu de nouveau le 20 octobre.

Ainsi, si dans un premier temps, un certain nombre d'informations émanant de différentes sources seront bien utiles pour constituer la version initiale des sources authentiques d'adresses et d'unités de bâtiments, celles-ci devraient devenir inutiles par la suite par l'intégration de ces sources authentiques dans l'écosystème de données régionales. Ce que vise la Région.

DEPUIS 1999, NOTRE PME LUTTE CONTRE LA PRODUCTION DE DÉCHETS PLASTIQUES ET LES TRANSPORTS POLLUANTS TOUT EN OFFRANT UNE EAU PURIFIÉE ET DÉLICIEUSE.
ET VOUS? AVEZ-VOUS DÉJÀ REJOINT LE MOUVEMENT POUR UNE VILLE PLUS PROPRE?
 NOUS PROPOSONS UNE GAMME DE FONTAINES SUR RÉSEAU ADAPTÉES AUX BUREAUX, ÉCOLES, COLLECTIVITÉS, ATELIERS, HORECA ET TOUS LIEUX PUBLICS OU PRIVÉS.
 VENTE OU LOCATION, SERVICE DE PREMIER ORDRE COMPRIS. ÉTUDE ET DEVIS SUR MESURES GRATUITS.

AQUA PERFECTA

PERFECTA S.A.
 AVENUE DE LA LIBÉRATION, 86
 1640 RHODE-SAINT-GENÈSE
 TÉL. 02/378 41 25
 CONTACT@AQUAPERFECTA.BE

> **Coordinateur du séminaire : William Verstappen – Conseiller au Service d'Études chez Brulocalis**

COLLOQUE TRANSVERSALITÉ : CONCLUSIONS

IDÉES FORCES

Complémentaires, les projets Anderlechtois et Schaerbeekoïses ont été respectivement présentés sous le prisme des résultats pour le premier, et sur la mise en œuvre concrète de cette transversalité pour le second.

Initié en 2021, Dignity entend répondre aux situations de personnes dont la vulnérabilité est exploitée tout en envoyant un signal fort et ferme : pas d'impunité pour les marchands de sommeil.

Les résultats démontrent toute la pertinence et l'utilité de cette action coordonnée qui ne se limite pas seulement à l'aspect humain puisque Dignity contribue également à la revitalisation urbaine en remettant sur le marché des logements répondant aux normes. C'est enfin un projet qui s'adapte aux réalités du terrain, en témoignant son intervention face aux suspicions de crèche clandestine sur le territoire communal.

Fort de près de 10 ans d'expérience, ILHO, de Schaerbeek, apporte un éclairage sur l'implémentation et les rouages de cette transversalité. Son champ d'action comprend le mal logement au sens large, et vise aussi une meilleure connaissance du terrain tant dans le domaine de l'urbanisme que la population ou du cadastre.

Dans sa mise en œuvre, ILHO implique une quadruple transversalité : entre les services communaux, entre pouvoirs locaux, entre par-communaux et enfin avec les autres niveaux de pouvoir. À l'instar de son homologue anderlechtois, ILHO est en constante évolution et cherche de nouveaux partenaires.

Trois clés constituent leur socle : la gestion de l'information, la collaboration et une communication constante.

Dignity et ILHO mettent également en avant le rôle de deux acteurs clés : le bourgmestre et les CPAS.

Le bourgmestre n'est pas seulement « à la tête de sa commune », il est aussi l'autorité responsable en matière de police administrative sur le territoire communal. En ce sens, il dispose d'une marge de manœuvre importante dans le domaine de la salubrité des logements et possède la faculté d'agir par voie d'arrêtés pour mettre un terme à des comportements illicites.

Enfin, dans cette transversalité, les CPAS sont sans aucun doute les partenaires naturels des communes, et ceux avec lesquels les synergies sont les plus fortes. Comment ne pas faire le lien entre le prescrit de l'article premier de la Loi Organique, « Toute personne a droit à l'aide

sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine » et l'article 433decies du code pénal qui définit l'action du marchand de sommeil comme induisant des « conditions incompatibles avec la dignité humaine » ? Dans le travail fourni par les équipes Dignity et ILHO, le rôle des CPAS est essentiel et nous rappelle que s'ils sont souvent présentés « comme le dernier filet », ils sont aussi le premier des tremplins.

QUELS DÉFIS À RELEVER ?

À travers les exemples d'Anderlecht et de Schaerbeek, quels défis les communes doivent - et seront appelées à relever - pour des projets transversaux réussis ?

- **Défi financier** : dans un contexte budgétaire toujours plus difficile, lancer ce type d'initiative implique des choix forts, puisque les communes ne peuvent la plupart du temps que compter sur elles-mêmes. C'est le cas pour Dignity et ILHO, financés sur fonds propres.
- **Défi légal** : les textes légaux se complexifient et se multiplient. Leurs modifications et les nouveaux prescrits demandent un suivi attentif et rigoureux. Dans la lutte contre les marchands de sommeil, les agents doivent jongler avec la Nouvelle Loi communale, le code pénal ou encore toute la législation régionale relative au logement. D'autre part, le partage de données, essentiel, s'accompagne d'un nouvel arsenal juridique encore en construction et en cours d'assimilation dans le chef des agents, à l'image du RGPD.
- **Défi technique** : les administrations modernisent leur parc applicatif. Si la gestion de l'information et la gestion électronique des documents (GED), enjeux fondamentaux pour les pouvoirs locaux, se développent, leur implémentation prend du temps et suppose des investissements conséquents.

La base de données cartographiques UrbiS, issue de sources authentiques, synthétise ces trois défis. Présentée lors du séminaire, cette plateforme régionale vise à identifier l'ensemble des parcelles cadastrales avec les adresses correspondantes et les droits réels qui y sont affectés en croisant et centralisant les données d'une quinzaine de services publics bruxellois. Le développement de cette identification unique des unités de bâtiment constitue un élément central requis par de

nombreux projets régionaux et sera aussi un outil de première nécessité pour les pouvoirs locaux. Il est essentiel pour la mise en œuvre de la stratégie Renolution, mais également pour le développement du Passeport Bâtiment, la déclaration des baux, la documentation patrimoniale étendue, l'amélioration d'un précompte immobilier différencié. Il pourrait aussi contribuer à cerner les nouveaux modes d'habitats que sont les co-livings ou les Airbnb et aider à soutenir la lutte contre les marchands de sommeil. Dans ce contexte, la poursuite de la mise en œuvre d'UrbiS doit être l'une des priorités régionales.

- **Défi RH**, tant au niveau organisationnel que dans la modification du travail des fonctionnaires.

Les communes tendent à faire évoluer leur structure organisationnelle et opérationnelle afin de favoriser la transversalité et les échanges entre les Départements. L'un des objectifs recherchés étant de limiter au maximum la logique du « travail en silo ». Sur le terrain et dans la mesure du possible, cette volonté se matérialise par les regroupements des différents services sur un même site. Plusieurs nouvelles maisons communales ont notamment été réfléchies dans cette perspective.

Pour les fonctionnaires, cette transversalité peut être vectrice de craintes en étant perçue comme un bouleversement des habitudes. Elle a pour effet de modifier leur manière de travailler. Elle est aussi source d'opportunités : découverte de nouveaux métiers, amélioration de la collaboration en équipe et renforcement du sentiment d'appartenance autour d'un projet fédérateur.

Que ce soit pour la commune elle-même comme pour les agents, la gestion du changement sera sans aucun doute l'un des enjeux majeurs de ces prochaines années.

- **Défi politique** : ce rôle est essentiel. En tant qu'initiateurs bien sûr, mais aussi en tant qu'acteurs : une transversalité réussie demande aussi l'appropriation du projet par le politique. Elle transcende les échelons, les clivages idéologiques, et les législatures. Elle implique aussi un dialogue permanent et une étroite collaboration avec leur administration.

Dans ces nombreux défis qui les attendent, les pouvoirs locaux pourront compter sur le soutien de Brulocalis et de la Fédération des CPAS bruxellois.

Comment améliorer la performance énergétique de vos bâtiments ?

Les entreprises ont tout intérêt à améliorer la performance énergétique de leurs bâtiments. En effet, une rénovation énergétique permet de réduire les factures d'énergie et les émissions de CO₂, ainsi que de maintenir la valeur du bien immobilier. Mais comment s'y prendre concrètement en tant qu'entrepreneur ?

Certificat PEB A d'ici 2050

Selon l'Agence internationale de l'énergie, l'immobilier représente 40 % des émissions mondiales de CO₂. L'exploitation des bâtiments compte pour 70 % de ces émissions, la partie restante provient de la construction. Pour atteindre les objectifs climatiques européens d'ici 2050, tous les bâtiments devront avoir une classe énergétique (ou certificat PEB) «A».

170.000 rénovations par an

En Belgique, le défi est plus important que dans nos pays voisins. Cela s'explique par le fait que notre parc immobilier est en moyenne plus grand et plus ancien. Les foyers belges sont les deuxièmes plus gros émetteurs de CO₂ par habitant en Europe. Pour atteindre les objectifs, il faudra rénover 170.000 logements par an. Pour l'immobilier non-résidentiel, le défi est encore plus grand. Il représente 17 % du parc immobilier total de la Belgique et est à l'origine de 26 % des émissions.

Rénovations durables : une obligation, pour les entreprises aussi

Pour accélérer le rythme à l'horizon 2050, les pouvoirs publics durcissent progressivement la réglementation en matière de PEB. Elle est déjà stricte pour les nouvelles constructions, mais des obligations de plus en plus nombreuses s'appliquent aussi aux bâtiments existants.

En tant qu'entrepreneur, vous serez bientôt tenu de fournir un certificat de performance énergétique (PEB) si vous voulez vendre ou louer votre bâtiment commercial.

Aperçu de l'impact et du coût des investissements

Mais comment planifier ces investissements ? Comment savoir lesquels auront le plus d'impact sur le certificat PEB ? Et cela se traduit-il toujours par une efficacité énergétique maximale ? Avec l'ING Sustainable Buildings Guide, les clients professionnels d'ING ont accès à un outil numérique gratuit qui leur donne un aperçu de l'impact et du coût des investissements qui rendront leur bâtiment plus durable. L'outil tient compte des différences législatives en matière de PEB en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles.

Délai d'amortissement de chaque investissement durable

Le tableau de bord intuitif de l'ING Sustainable Buildings Guide indique non seulement l'amélioration de la classe énergétique et la réduction des émissions de CO₂, mais aussi le coût de l'investissement et les économies d'énergie annuelles qu'il permet de réaliser. Et cela, pour chaque bâtiment individuellement mais également pour l'ensemble du portefeuille immobilier du client.

Crédits à 100 %

En tant que banque, ING veut aussi aider ses clients à financer ces investissements en leur prêtant 100 % du montant requis à un taux d'intérêt préférentiel.



En combien de temps votre rénovation énergétique sera-t-elle amortie ?

Scannez le code QR et découvrez le Sustainable Buildings Guide.



do your thing

> Service Information-Communication avec Sanoussy Balde, conseiller à la Fédération des CPAS Bruxellois, et Omérine Platiau, conseillère juridique au Service d'Études chez Brulocalis

STRATÉGIE D'ACCUEIL RÉGIONALE : CONCLUSION D'UN PROJET RICHE EN ENSEIGNEMENTS

Dans un précédent [numéro](#), Trait d'Union se penchait sur les avancées en matière de simplification administrative, notamment concernant deux projets : *Brussels Youth to Digital*, visant à rapprocher les jeunes de l'administration, et la Stratégie d'Accueil Régionale, dédiée à une meilleure inclusion et à une simplification de l'accueil, dont le processus était alors toujours en cours.

Après plusieurs mois de travail associant administrations publiques régionales et locales, notamment les communes et CPAS, mêlant enquêtes, cartographies, benchmarking et visites d'inspiration dans d'autres villes européennes, les résultats finaux de ce dernier projet ont été présentés le 9 novembre dernier, sous forme de recommandations pour une stratégie globale d'accueil multicanal à tous les services publics de la région bruxelloise, centrée sur l'expérience usager. Brulocalis s'est chargée de les analyser.

1. POURQUOI UNE STRATÉGIE D'ACCUEIL RÉGIONALE ?

La *Stratégie d'Accueil Régionale* (SAR) est l'un des nombreux projets lancés par easy.brussels, l'agence bruxelloise pour la simplification administrative, à travers le Plan Easy Way 2020-2025. Un programme découpé en différents objectifs dont la portée globale vise à «faire de Bruxelles une Smart City et améliorer significativement la vie des Bruxellois».

Ce projet régional est parti du constat que les usagers ont de nouvelles attentes et des aspirations de plus en plus élevées, se caractérisant par l'instantanéité, la facilité d'accès, la digitalisation et le souhait que le service soit adapté à chaque utilisateur. Autrement dit, les citoyens, dans leurs interactions avec les administrations, privilégient une vision de l'accueil plus omnicanale (possibilité de choisir entre plusieurs canaux pour communiquer, tout en ayant la garantie d'obtenir les informations demandées), plus transversale (disposer d'une porte d'entrée unique vers tous les services) et plus inclusive (souhait de services plus accessibles, notamment par les citoyens moins enclins à utiliser les technologies).

Les buts poursuivis par la SAR étaient donc les suivants :

- Adapter les systèmes d'accueil au sein des services administratifs de la Région à tous les types d'usagers et à toute demande grâce à une meilleure inclusion ;

- Rendre les systèmes d'accueil aux différents publics plus efficaces ;
- Améliorer les services et les interactions avec le public ;
- Faire baisser drastiquement le temps d'attente moyen des usagers dans les administrations ;
- Et rendre le parcours des usagers plus simple et cohérent.

Des objectifs ambitieux, qui ont nécessité un travail de recherche et d'enquête sur l'état actuel des différents services administratifs de la Région. Accompagné par la société partenaire de conseil en stratégie Möbius, easy.brussels a mené ce travail découpé en différentes phases directement avec des administrations dites «pilotes/volontaires» pour approfondir le sujet, en tenant compte de certains paramètres (budget, rétroplanning, etc.).

Ainsi, une cartographie des services d'accueil bruxellois a été réalisée via une enquête, à laquelle pas moins de 56 institutions publiques ont répondu, permettant ainsi d'avoir une vision assez globale de la situation. En plus de cette cartographie, un benchmarking a également été réalisé afin de voir quelles étaient les méthodologies employées dans d'autres services et secteurs afin d'identifier d'éventuels points d'amélioration et d'inspiration.

2. DEUX ÉTAPES IMPORTANTES : CARTOGRAPHIE ET BENCHMARKING

Les enseignements de la cartographie

La première phase de cartographie de l'état actuel de l'accueil dans nos institutions visait à analyser quelles étaient les forces de cet accueil mais aussi – et surtout – les faiblesses vis-à-vis des besoins des usagers, des canaux proposés, de l'échange entre les différents services ou encore des initiatives prises en matière d'expérience utilisateur et de partage de l'information.

1. L'utilisateur : une cible méconnue et parfois démunie

Le premier grand enseignement était le manque de connaissance objectivée des attentes, besoins et profils des usagers (et donc de l'approche à avoir vis-à-vis de ceux-ci), a fortiori les personnes vulnérables confrontées parfois à une absence de canaux adaptés à leurs besoins spécifiques.

2. Le management : un manque d'utilisation des données toujours présent

S'il est souligné que le management des services d'accueil donne davantage d'importance à l'expérience utilisateur (notamment via des personnes et des équipes dédiées), l'analyse relevait néanmoins qu'il y avait toujours une faiblesse dans la collecte et l'utilisation de données, pourtant nécessaires, pour tenir compte des retours et ainsi pouvoir tirer

certains constats, et in fine tendre vers une amélioration des services.

3. La culture d'accueil: des disparités entre première et seconde lignes

Concernant l'accueil, la cartographie indiquait que la première ligne d'accueil était globalement bien préparée pour apporter une bonne orientation aux usagers. Cependant, la seconde ligne vers laquelle ces personnes sont ensuite redirigées semblait encore peu sensibilisée aux questions de l'expérience utilisateur.

4. Les partenaires: des initiatives qui manquent de coordination

Si le travail de coopération entre différents services existe pour améliorer l'expérience utilisateur à Bruxelles, il ressort que ce dernier souffre parfois d'un manque de coordination, entraînant ainsi une prise d'initiative jugée sporadique et parcellaire.

5. L'organisation: montée en puissance des services digitaux... Au détriment du physique ?

Le travail effectué auprès des services indique qu'une diversification des canaux d'accueil s'opère par le biais, entre autres, des services digitaux. Le revers de la médaille étant une détérioration du service physique, notamment au sein des départements disposant de moyens limités. Il souligne aussi que le processus d'accueil et l'articulation entre les première et seconde lignes nécessiteraient une réelle standardisation.

6. L'information: un manque de partage et de mutualisation

Enfin, il apparaît qu'il est toujours difficile, pour les services d'accueil, d'intégrer des outils performants dans le suivi des contacts. De ce fait, le partage des informations au sein – mais surtout entre – des administrations n'est pas optimal.

Ces différents enseignements montraient ainsi que, si les services proposent en général un accueil multicanal, cela ne résout pas pour autant le problème de fonctionnement en silo, avec un réel manque de coordination entre services, et d'échange d'informations. Une situation qui ne contribue évidemment pas à offrir un service fluide et rapide aux utilisateurs, favorisant dès lors l'apparition de goulots d'étranglement et la surcharge des services.

Le benchmarking et ses pistes d'amélioration

La seconde grande étape de la Stratégie d'Accueil Régionale fut un travail de benchmarking (analyse comparative). Le but était de

s'inspirer des méthodologies et des processus mis en place dans d'autres services ainsi que d'y trouver des pistes d'amélioration pour l'accueil en région bruxelloise.

Dans ce travail de benchmarking, trois administrations fournissant un accueil ont été analysées :

- La Ville de Bruxelles ;
- fiscalité.brussels ;
- Le CPAS de Saint-Gilles

Chacune de ces trois structures a connu des évolutions au fil du temps. Par exemple, concernant la Ville de Bruxelles – et son nouveau bâtiment administratif, Brucity – ainsi que fiscalité.brussels, l'accueil a évolué vers une réduction des flux physiques ainsi qu'à un meilleur accompagnement des personnes au gré de l'évolution des demandes. Cela s'est concrétisé par une mutualisation et une généralisation des espaces d'accueil, mais aussi des entretiens sur rendez-vous. Le CPAS de Saint-Gilles, quant à lui, a été confronté à une augmentation des flux physiques ainsi qu'à la succession de crises sociales et à la fermeture de différents services.

Ces évolutions ont notamment entraîné leur lot de défis et d'obstacles. Parmi ceux-ci, on pourra citer :

- La nécessité de trouver l'équilibre entre ouverture et autonomie ;

- Le besoin de diminuer les flux liés à des expériences insatisfaisantes avec la seconde ligne ;
- La protection envers la violence de certains usagers, sans pour autant devoir bunkeriser l'administration ;
- L'obtention et la diffusion d'outils performants ;
- La délivrance d'une information cohérente et complète aux usagers ;
- La réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
- La garantie d'une bonne collecte et d'une bonne gestion des données ;
- La bonne gestion de l'absentéisme dans le cadre des rendez-vous.

Le CPAS de Saint-Gilles a également indiqué être confronté à un flux toujours plus important de personnes précarisées, tout en ayant des moyens limités pour y faire face. À titre d'illustration, le centre doit faire face à un flux deux fois supérieur à celui de fiscalité.brussels... avec deux fois moins de personnel pour l'accueil.

L'analyse de ces trois structures a évidemment, en plus des différentes difficultés rencontrées par ces dernières, révélé de nombreuses bonnes pratiques dont les services d'accueil bruxellois pourraient bien s'inspirer.



> Ville de Bruxelles : un accueil réorganisé, dans un bâtiment plus ouvert

Grâce à ce benchmarking, *easy.brussels* a émis les premières recommandations suivantes :

- Se concentrer sur la qualité du service offert aux utilisateurs ;
- Mieux promouvoir les différents canaux de contact ;
- Standardiser le protocole d'accueil à suivre ;
- Amorcer une meilleure coordination entre les 1^{ère} et 2^{ème} lignes ;
- Développer la connaissance et la maîtrise des services à fournir ;
- Construire des partenariats ;
- Mettre en place et utiliser des outils de suivi et de partage de connaissances ;
- Établir une bonne gestion des rendez-vous ;
- Engager des professionnels polyvalents.

Concernant le contact, il est recommandé aux agents de veiller à créer du lien avec la personne et de s'identifier à elle afin de mieux comprendre ses besoins et ses attentes. Cela permet également de mieux l'accompagner dans les différentes démarches. En outre, ce souci d'une bonne communication nécessite d'informer correctement l'utilisa-

teur sur l'état d'avancement de ses demandes et sur les éventuels délais.

Ensuite, pour ce qui est de l'accueil physique, il est suggéré de veiller à ce que l'environnement proposé aux personnes soit convivial et inclusif, avec la mise à disposition de matériel pédagogique. Une bonne gestion et une bonne orientation des flux sont aussi des moyens d'éviter l'apparition de bouchons et, *in fine*, de tensions.

Enfin, l'analyse de ce benchmarking est ponctuée par quelques recommandations pour la téléphonie. Outre la création d'un centre de contact intégré, elle suggère de préparer les agents à une gestion asynchrone de certains tickets, ou encore de correctement les briefier sur ce qui peut être partagé et ce qui ne peut pas l'être.

3. RECOMMANDATIONS FINALES ET VISION IDÉALE

Recommandations à court et long terme

Les résultats des premières conclusions présentées en mars 2023 montraient que l'engouement des administrations publiques bruxelloises pour l'accueil était essentiel et leur détermination à donner une liberté de choix à l'utilisateur importante.

Si l'on constatait également une offre diversifiée de canaux, les canaux traditionnels, comme la téléphonie et l'accueil physique, faisaient l'objet de préoccupations, notamment au niveau de la personnalisation de l'accompagnement offert au citoyen et de sa confidentialité, ce qui suggérait des efforts supplémentaires de la part des administrations en vue d'offrir *in fine* un service omnicanal intégré. Enfin, l'absence des données et d'input usager rendait difficile la démarche d'amélioration continue.

De ces constats résultent deux types de recommandations :

À long terme :

- Créer un centre de compétence dédié à l'expérience usager pour assurer la coordination stratégique au niveau régional, faciliter les rencontres entre professionnels ainsi que développer une méthodologie, mais aussi des campagnes de formations et d'expertise.
- Mettre en place des canaux transversaux qui pourraient se traduire par la création d'un contact center (la RBC, Région de Bruxelles-Capitale, n'en a pas encore) ou réinvestir le niveau local avec des hubs régionaux.

À court terme :

- Développer des projets pilotes, à petite échelle, localisés dans une zone délimitée.
- La construction d'une plateforme de partage d'informations.

TRAVAIL SUR L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

En plus de ses conclusions sur l'amélioration de l'accueil en Région bruxelloise, *easy.brussels* a également mis l'emphase sur ce qu'elle appelle la transition UX, ou expérience utilisateur. Un terme qui se réfère à la conception de services, d'outils et d'interfaces accessibles et faciles d'utilisation pour le plus grand nombre d'utilisateurs. Pour cela, *easy.brussels* suggère une approche en deux axes.

Premièrement, l'augmentation de la maturité UX en Région bruxelloise. Deux pistes concrètes sont proposées à cette fin :

- **Réaliser un ensemble de projets pilotes dans l'accompagnement UX, au sein d'une série d'administrations sélectionnées ;**
- **Mettre en place une cellule UX à l'échelle de la Région, afin de promouvoir la culture UX en son sein et apporter un accompagnement auprès des différentes administrations régionales.**

Deuxièmement, rapprocher la population et la Région, grâce à des solutions qui seraient complémentaires aux moyens numériques déjà existants, notamment via :

- **Le lancement d'une première phase de test avec l'ouverture de guichets uniques de quartier ;**
- **L'instauration d'un contact center à l'échelle de la Région, qui pourrait proposer une offre de services à la fois locaux et régionaux.**

Comme le rappelle *easy.brussels*, ce travail sur l'expérience utilisateur est directement lié à la réussite d'une transition vers un accueil régional qui soit omnicanal, transparent et inclusif.

- La réalisation d'une démonstration de faisabilité et la mise en place d'un contact center pilote.
- L'établissement de points de contacts pilotes au sein de structures existantes.

Vision à 5 ans

Dès l'entame de la présentation de novembre, la volonté a été rappelée de faire de la RBC **un exemple en matière d'accueil usager.**

Dans son rapport final, easy.brussels détaille ce qui devrait être l'accueil idéal en Région bruxelloise d'ici les cinq prochaines années: un service omnicanal, transparent et inclusif. En reprenant les thèmes précédemment cités, cela se traduirait par des changements culturels et opérationnels.

1. L'usager: une meilleure anticipation

Il est important d'avoir une bonne prévision des besoins et des attentes de l'utilisateur, en ce compris les plus vulnérables. De cette manière, un service rapide et précis peut lui être proposé.

2. Le management: un travail d'amélioration constant

Veiller à l'amélioration et à l'optimisation continue des services fournis passe non seulement par du personnel spécifiquement dédié à cette tâche (dans chaque organisation, mais aussi au niveau régional pour les canaux transversaux), mais aussi une collecte et une analyse permanente de données à cet effet.

3. La culture d'accueil: l'affaire de tous

Une réelle collaboration et une vraie synergie au sein, mais aussi entre organisations est indispensable pour permettre aux 1^{ère} et 2^{ème} lignes de fournir un bon accueil. Elles ne sont pas seules

responsables de la qualité du service qui est offert à l'utilisateur.

4. Les partenaires: profiter des services à disposition

Afin de permettre un meilleur travail entre partenaires au sein des organisations locales et régionales bruxelloises, les organismes régionaux compétents proposent des offres de services coordonnés.


5. L'organisation: révision en profondeur des processus

Qui dit adaptations opérationnelles, dit révision des parcours et des processus des structures. Pour cela, la mise en place de canaux transversaux est nécessaire afin de favoriser une stratégie d'accueil omnicanale.

6. L'information: mieux communiquer au sein et entre organisations

La bonne communication entre les services et entre les organisations, mais aussi en leur sein, est indispensable pour contribuer à la bonne gestion des usagers et de leurs dossiers... Tout en veillant à rester en règle vis-à-vis de la réglementation RGPD.

CONCLUSION

Dans l'optique de la mise en œuvre de ces recommandations et de cette vision, easy.brussels mettra rapidement en place un groupe de travail et des comités de bonnes pratiques entre les administrations régionales et locales. Un plan opérationnel sera également déployé avant la formation et l'installation du futur gouvernement bruxellois. Brulocalis continuera de suivre ce dossier avec attention, étant donné les enjeux pour les pouvoirs locaux et leurs relations avec les citoyens. 



> À Uccle et Ixelles, des espaces d'accueil également récemment repensés

Révélez vos ambitions

ICHEC FORMATION CONTINUE

Développeur de Talents



SECTEUR PUBLIC | RH | MANAGEMENT | FINANCE | MARKETING | ENTREPRENEURIAT

WWW.ICHECFORMATIONCONTINUE.BE

> William Verstappen, Conseiller au Service d'Études chez Brulocalis

CONCERTATION ENTRE LES UNIONS DES VILLES ET COMMUNES ET LE SPF FINANCES : UN EXEMPLE DE COLLABORATION FRUCTUEUSE

Organisée deux fois par an, la concertation entre le Service Public Fédéral (SPF) Finances et les Unions des Villes et communes permet de réaliser un état des lieux des grands dossiers en cours, de leurs avancées et des résultats obtenus. Ces réunions sont essentielles pour les pouvoirs locaux puisque de nombreuses missions et compétences, dont le SPF Finances a la charge, ont une influence directe sur le niveau local. Il s'agit sans doute de l'administration fédérale avec laquelle les communes ont le plus de contact. Comment s'organise-t-elle? Quels en sont les enjeux? Éléments de réponses.

UN TRAVAIL DE FOND

Les concertations ne se limitent pas, temporellement, au jour de la réunion, mais elles se préparent des semaines à l'avance. Au niveau du SPF, l'approche est transversale. Plusieurs administrations générales (AG) sont mobilisées dont notamment l'AG Fiscalité (Contributions directes et TVA), l'AG Perception et Recouvrement, l'AG Documentation Patrimoniale, l'AG Trésorerie, l'AG Expertise et Support Stratégiques, le service CRM (Citizen Relationship Management) ou le service de Sécurité de l'Information et de Protection de la vie privée. Les AG remontent alors les dossiers qu'elles souhaitent inscrire à l'ordre du jour.

Du côté des Unions des Villes et Communes, le travail débute avec la réception, de la part du secrétariat de la concertation, d'une fiche standardisée à remplir pour chacune des questions ou dossiers à aborder. Cette fiche sert à résumer la problématique identifiée, les obstacles rencontrés et les pistes de solutions envisagées. Cette photographie succincte est alors renvoyée au secrétariat de la concerta-

tion qui analyse les demandes et les répercute auprès des AG concernées.

Brulocalis complète ces fiches en consultation avec la Fédération des Receveurs communaux, étroitement liée à ce processus. Après réception et analyse des points fournis tant par les AG que par les Unions, l'ordre du jour définitif est établi et envoyé aux participants.

DES DOSSIERS ESSENTIELS POUR LES POUVOIRS LOCAUX

Le spectre des thématiques est large et souvent technique : taxes sur les immeubles à l'abandon ou inoccupés, inventaire des dettes, accès aux baux, déduction des frais professionnels des mandataires ou encore protocoles d'accès aux sources authentiques...

Cependant, des dossiers ayant une importance capitale pour les pouvoirs locaux sont débattus. Ainsi, le projet de réforme fiscale de la Vivaldi avait fait l'objet d'un suivi

attentif. S'il avait abouti, il était convenu que le SPF Finances aurait procédé, via son service d'étude, à des simulations d'impact des mesures envisagées sur les finances locales.

L'impôt sur les personnes physiques et le précompte immobilier, dont les additionnels représentent plus de 30% des recettes ordinaires des communes, sont aussi régulièrement abordés. En effet, le Fédéral assure toujours le service de l'IPP et demeure en charge, pour le précompte immobilier, du cadastre. Nous l'avions déjà évoqué précédemment, un après-midi d'étude spécialement consacré à l'IPP avait été organisé le 29 novembre 2022 dans la foulée d'une concertation. Il avait alors réuni les services des Finances compétents, les Receveurs communaux bruxellois et Brulocalis. Une rencontre similaire devrait avoir lieu prochainement avec pour thématique le cadastre, afin de trouver des solutions pérennes aux difficultés actuellement rencontrées par les communes : mise à jour de la matrice cadastrale, accès aux données...



> L'IPP et le PRI : plus de 30% des recettes ordinaires communales



Belgian Road Research Centre
Together for sustainable roads

LE CRR, UN ACTEUR DE LA ROUTE AU SERVICE DES COMMUNES

Le Centre de recherches routières (CRR) travaille pour et avec les autorités routières belges dans le but de promouvoir le progrès technique en construction routière. En tant que membres du CRR, les communes bénéficient de différents services destinés à les aider et les accompagner durant toutes les phases d'un projet de construction routière :



Assistances : vous avez une question en lien avec l'infrastructure routière ? N'hésitez pas à faire appel à nos conseillers technologiques! Ils se feront un plaisir de vous aider, soit en envoyant des informations techniques/recommandations ou autres, soit en se rendant directement sur le terrain pour discuter et réfléchir à la solution/bonne pratique la plus appropriée.



Essais : vous avez besoin d'une mesure, de réaliser des carottages ou autres reconnaissances sur terrain ? Le CRR dispose de nombreux équipements permettant d'ausculter et mesurer l'infrastructure routière sur le terrain, mais également en laboratoire. Différents essais (le plus souvent payants) peuvent être réalisés pour vérifier, par exemple, si les prescriptions des cahiers des charges sont bien respectées, si les besoins des usagers sont satisfaits, etc.



Formations : le CRR propose un large éventail de formations abordant tous les aspects de la construction routière. Il s'agit aussi bien de cours théoriques que de workshops pratiques. Si vous voulez proposer à votre personnel communal des formations générales ou spécifiques, n'hésitez pas à consulter notre catalogue de formations.



Publications : le CRR partage également son expertise par le biais de publications. Certaines peuvent d'ailleurs vous être très utiles sur le terrain, comme nos codes de bonne pratique ou certaines méthodes de mesure.

Vous avez un besoin spécifique ou une question sur la construction routière ? Contactez-nous !
brrc@brrc.be - assistance@brrc.be - training@brrc.be

Envie d'en savoir plus ?



Belgian Road
Research Centre

Ces concertations sont donc bien plus que de simples réunions, elles sont le point focal de diverses actions. Cet espace de dialogue dynamique favorise les échanges et l'identification, en intelligente collaboration, de réponses adéquates aux problèmes rencontrés. Il est également le point de départ de nombreuses initiatives. Il permet enfin aux fonctionnaires des deux niveaux de pouvoir de se rencontrer et participe ainsi à la création d'un réseau. Cette spirale positive est illustrée par l'un des projets phares qui rythme chaque année les concertations entre les Unions des villes et Communes et le SPF Finances: l'aide au remplissage des déclarations d'impôts des personnes physiques.

L'AIDE AU REMPLISSAGE DES DÉCLARATIONS IPP, COLLABORATION RÉUSSIE ENTRE LES DEUX NIVEAUX DE POUVOIR AU PROFIT DES CITOYENS

Organisées au sein des communes, les permanences d'aide au remplissage sont assurées par des fonctionnaires du SPF pour accompagner les citoyens éprouvant des difficultés à l'effectuer par eux-mêmes.

Pour rappel, à Bruxelles, ces permanences ont failli disparaître. En effet, outre la part croissante de la proposition de déclaration simplifiée, la pandémie avait de facto interdit ces rencontres physiques. Le SPF avait alors accéléré, avec un certain succès, le développement des permanences téléphoniques. Dans le même temps, l'administration fédérale, en réorganisation interne, n'était plus en mesure d'assurer un nombre important de jours de permanences sur le terrain.

Sur base de ces constats, le SPF avait informé les Unions, en mars 2022, que les permanences ne seraient plus organisées pour les villes et communes situées à moins de 30 kilomètres d'un bureau régional. En d'autres termes, les citoyens bruxellois se seraient vus privés de cette aide, qui aurait été assurée soit par téléphone, soit, pour un public très fragilisé, au bureau régional après prise de rendez-vous. Face à cette situation, Brulocalis avait plaidé pour le maintien des permanences. Avec succès puisque dès le mois suivant, le SPF avait changé son fusil d'épaule et réintégré pour l'ensemble des communes bruxelloises la possibilité de les organiser.

Si pour les communes ces journées requièrent un investissement important: communication auprès de la population, mise à disposition du personnel pour accueillir les citoyens, assurer la sécurité, mise à disposition de locaux adéquats pour permettre aux fonctionnaires

du SPF d'effectuer leurs tâches dans les meilleures conditions, connexion Internet, matériel sanitaire... il s'agit avant tout d'un service offert aux citoyens, et plus particulièrement au public plus précarisé.

Les chiffres des éditions 2022 et 2023 démontrent toute sa pertinence. Alors qu'en 2022, pour toutes les communes du Royaume, cette aide représentait 6% de l'ensemble de l'aide totale fournie aux citoyens, ce chiffre atteint 10% en 2023. À Bruxelles, en 2022, 52 permanences au sein de 17 communes ont été organisées ayant permis d'aider à remplir 1.982 déclarations. En 2023, toujours pour 17 communes, 50 permanences ont eu lieu pour 2.820 déclarations remplies.

L'édition 2022 avait fait l'objet d'une évaluation des communes et du SPF, tant sur les aspects

positifs que négatifs. Elle a servi de socle sur lequel s'est appuyée l'édition suivante. Une plus grande efficacité est remarquée: moins de sessions et plus de déclarations remplies. Le système instauré corrige ses imperfections et l'évaluation effectuée pour l'édition 2023 renseigne 96% de satisfaction de la part des fonctionnaires du SPF pour leur accueil au sein des communes, pour 85% relativement à la bonne organisation des permanences.

De son côté, Brulocalis a aussi recueilli les commentaires des communes participantes. Ces dernières ont fait part de retours très positifs, tant de leur côté que de celui des citoyens, extrêmement satisfaits de cette aide. Le niveau local a réitéré la nécessité de maintenir ce service et pour certaines communes de voir le nombre de permanences s'accroître.

AIDE AU REMPLISSAGE

- Faire remplir sa déclaration par le SPF Finances**
 - Toujours sur **rendez-vous** préalable
 - Remplissage
 - soit par **téléphone**: le SPF Finances rappelle le/la contribuable. Pas de déplacement ni d'attente inutile!
 - soit **sur place**, dans un bureau du SPF Finances
- Collaboration avec les communes**
 - Séances de remplissage organisées dans **311 communes**
 - Toujours sur **rendez-vous** préalable

21 WWW.FIN.BELGIUM.BE SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES .be

AIDE AU REMPLISSAGE - CONTRIBUABLES AVEC BESOINS SPÉCIFIQUES

- En collaboration avec les communes et CPAS qui connaissent et identifient ces contribuables
- Le SPF Finances prend directement contact avec ces contribuables pour leur proposer l'aide la plus adéquate
- Interprétariat à distance (appel vidéo) en langue des signes
- Plages horaires réservées pour ces contribuables

Contribuables qui ne sont pas en mesure de prendre rendez-vous

Contribuables avec un handicap auditif

> Un service utile et apprécié par les citoyens et les communes/CPAS concernés

QU'ATTENDRE À L'AVENIR ?

L'aide au remplissage est représentatif d'une stratégie plus globale de la part du SPF Finances visant à renforcer les prestations de services rendues aux pouvoirs locaux. Elle s'appuie sur le renforcement de la professionnalisation des métiers et entend tirer profit des canaux de communications modernes et digitaux.

Le projet de «réseau de proximité», en est un bon exemple. Présenté l'année dernière, il a pour philosophie de «consolider le partenariat entre le SPF Finances, les villes, les communes et les CPAS» et poursuit un double objectif :

- Mettre en contact les citoyens vulnérables, qui s'adressent à leur administration locale avec des questions destinées au SPF Finances, avec le SPF Finances ;
- Et aider les villes, les communes et les CPAS dans leurs contacts de première ligne avec les citoyens vulnérables.

Il est proposé par le SPF d'utiliser un vecteur spécifique par objectif. Le premier consiste en un Sharepoint partagé par lequel s'effectueraient les

échanges de données. La commune sollicitée fournit les données du citoyen ayant besoin d'aide et la question posée. Le SPF contacte ensuite le citoyen pour lui fournir l'aide appropriée.

Concernant l'aide aux pouvoirs locaux, elle prendrait la forme d'une Toolbox accessible via une page web compilant des FAQ pratiques, des liens de partages de connaissance, des coordonnées de contact, des documents types et des informations utiles. Ce «réseau de proximité» est actuellement testé auprès de six pouvoirs locaux wallons pilotes.

Dans l'interview qu'il nous a accordée (voir l'article ci-après), le Président du Comité de Direction du SPF Finances Hans D'Hondt le souligne: «*Les pouvoirs locaux sont nos partenaires naturels*». Cette posture se matérialise à travers le renforcement des prestations de services offertes et proposées aux communes et CPAS pour les citoyens. Toutefois, il ne doit pas avoir pour conséquence d'engendrer une charge de travail supplémentaire pour les agents locaux, déjà fortement mis à contribution dans un contexte budgétaire toujours plus tendu. Brulocalis restera particulièrement attentive à cet aspect. 📍



POWERSAVE

RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS ÉNERGETIQUES

PASSOIRES ÉCONOMIE À EFFET DE SERRE

CO₂ PECHERIE MAIRES

CHAUFFAGE CLIMATISATION

PLAGE

100% ENGAGEMENT DIGITAL





Savoir pour servir

Avec POWERSAVE, FINI les passoires énergétiques.
Maîtrisez vos consommations.

Des milliers d'euros et des tonnes de CO₂ à économiser

Grâce à nos capteurs installés au plus près des usages
vous collectez tous les types de données sur une seule plate-forme

 Electricité	 Eau	 Co ₂	 Température
 Gaz	 Luminosité	 Mazout	Tous types d'usage

Pour plus d'informations, contactez-nous
081/22.42.50 · rvc@rvc.be · www.rvc.be

> William Verstappen, Conseiller au Service d'Études chez Brulocalis

HANS D'HONDT : « LES POUVOIRS LOCAUX SONT NOS PARTENAIRES NATURELS ET NOTRE MEILLEUR ATOUT »

Président du Comité de Direction du SPF Finances depuis février 2010, Hans D'Hondt s'apprête à passer le témoin. Cette présidence vient clôturer une longue carrière en politique et au sein du service public. Sous sa houlette, une concertation entre ses services et les Unions des Villes et Communes a été créée, dont il supervise lui-même les dossiers abordés, signe de l'importance qu'il accorde au niveau local. Il nous a accordé une interview dans laquelle il revient sur le travail qui y est effectué mais aussi l'évolution récente du SPF, tant en interne qu'avec ses rapports avec les pouvoirs locaux, et nous partage, en guise d'héritage, sa vision de l'avenir.



> Hans D'Hondt, Président du Comité de Direction du SPF Finances

Vous êtes président du Comité de Direction du SPF Finances depuis février 2010. Quels étaient au moment de votre entrée en fonction les rapports et les collaborations avec les pouvoirs locaux ?

Lorsque je suis entré en fonction, le SPF Finances était une structure assez cloisonnée envers l'extérieur. Les rapports avec les autorités locales étaient assez limités et concernaient essentiellement la documentation patrimoniale ou encore l'administration de la fiscalité. Or, les communes sont des partenaires privilégiés et les liens pouvaient, et devaient même, être améliorés et renforcés.

Est-ce en réponse à ce constat que la concertation avec les Unions des villes et communes a été créée ?

Celle-ci a en effet été mise en place à mon initiative, à raison de deux fois par an. Les premières réunions étaient un peu compliquées, il fallait trouver un équilibre et un mode de fonctionnement convenant à tout le monde. Nous étions au début dans une logique de « learning by doing ». Au fil des ans, cette collaboration est devenue productive et très utile.

Au niveau de son fonctionnement, une personne de référence au sein du SPF est chargée d'en assurer les travaux et le secrétariat. Ce travail de préparation commence largement en amont du moment où une réunion est programmée, et cette préparation va dans les deux sens. Les Unions des villes et communes sont contactées au sujet des points d'attention et questions qu'elles souhaitent débattre mais aussi des éventuelles difficultés qu'elles veulent nous remonter. Ensuite, les administrations concernées au sein du SPF sont sollicitées pour y répondre et enfin, l'ordre du jour est arrêté et envoyé à tous les participants.

Après plus de 10 ans d'existence, cette concertation a maintenant atteint un certain degré de maturité et

l'on constate que ce circuit fonctionne bien et, souvent, aboutit à des solutions bien avant que la réunion n'ait lieu. Cet outil de travail a atteint son objectif puisqu'il favorise maintenant les rencontres bilatérales et est réellement devenue une instance essentielle de collaboration avec les pouvoirs locaux puisqu'il fonctionne de facto de manière permanente.

Ne serait-il pas opportun d'en augmenter la fréquence et passer à 3 ou 4 réunions par an ?

Ce n'est pas à exclure. Je constate toutefois que par réunions le nombre de points inscrits à l'ordre du jour reste raisonnable et que, comme je l'ai souligné, des solutions ou réponses demandées par les pouvoirs locaux sont trouvées ou fournies en dehors du cadre de ces réunions. Finalement, le grand avantage de la mise en place de cette concertation, ce n'est pas tant la réunion en elle-même mais bien la création d'un réseau de personnes qui se connaissent et se contactent lorsque c'est nécessaire.

Le covid a durablement transformé le travail quotidien des fonctionnaires et le visage des administrations. Le SPF Finances ne déroge pas à la règle. Comment avez-vous traversé cette période ?

Je distinguerais deux périodes, la période covid et la période post-covid. Pour la période post-covid, toutes les organisations, qu'elles soient publiques ou privées, ont vu leur culture d'organisation évoluer de 20 ans en une période de deux ans. Elles doivent maintenant trouver un nouvel équilibre afin de stabiliser la manière dont elles s'organisent. J'effectue un road-show d'ailleurs auprès des chefs d'équipe pour constater la manière dont ils s'organisent. Ces réunions, toujours en cours, montrent que le SPF Finances n'a finalement pas beaucoup changé.

Je m'explique, et cela me permet de remonter à la période bien avant le covid : nous avons dès 2012 remplacé progressivement nos ordinateurs desktop par des modèles portables. Au même moment, le télétravail a commencé à s'installer, rendu aisé puisque les agents disposaient du matériel adéquat.

En 2019, soit un an avant le début de la pandémie, le télétravail était déjà bien ancré dans les habitudes et assimilé par la majorité du personnel : un jour sur cinq était presté en télétravail, et 72% des agents avaient déjà télétravaillé. Ainsi, lorsque la crise sanitaire a débuté, nous étions prêts pour cette transition « imposée » vers du « full digital ».

En conclusion, tout se passe finalement très bien et au niveau de la flexibilité du travail, nous sommes certainement parmi les organisations publiques les plus souples.

Quelles sont les conséquences de ce coup d'accélération digital du SPF Finances dans les services qu'ils proposent aux pouvoirs locaux ?

Il y a tout d'abord un principe de base sur lequel j'insiste : le SPF est là pour tout le monde. Nous avons une hiérarchie des priorités. La première est le service au citoyen. Si celui-ci désire passer par voie digitale (notamment via le site Tax-on-Web), c'est bien sûr le plus simple pour lui, mais aussi pour nous. C'est aussi le moins coûteux pour la société.

La deuxième est plus surprenante car il ne s'agit pas du courrier ou du mail, mais du téléphone. Nous nous sommes rendu compte de cela dans le cadre du projet Tax-On-Web (Tow), pour lequel nous avons créé un volet « Tow-Tel » (NDLR : aide au remplissage de la déclaration de l'impôt des personnes physiques par téléphone pendant la période covid). Les citoyens pouvaient prendre rendez-vous pour un entretien d'accompagnement téléphonique. On a alors constaté que, très souvent, il était possible de résoudre le problème du citoyen par téléphone et que celui-ci ne nous contactait en grande majorité que lorsqu'il avait reçu un courrier ou une communication de notre part. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous avons récemment instauré un système de code sur les courriers envoyés, que le citoyen compose via son téléphone, et qui permet à son interlocuteur d'avoir directement son dossier à disposition.

Le troisième moyen de contact est donc le courrier ou l'email et enfin, en quatrième lieu, le face-à-face et le contact physique, lequel est le plus coûteux et le plus difficile à organiser mais que nous ne laissons pas de côté. En effet, les gens y ont droit. D'ailleurs en ce qui me concerne, je n'ai jamais aimé parler de « clients » lorsque cela concerne les autorités publiques. Les citoyens, mais aussi les entreprises ont droit à un service correct, professionnel, mais aussi intègre. Pour cette raison, les différents canaux que j'ai explicités ne vont jamais disparaître.

Des mesures ont été aussi prises pour faciliter la vie des citoyens. En matière d'impôts des personnes

physiques, une déclaration sur deux est préremplie (NDLR : la PDS, proposition de déclaration simplifiée). C'est une avancée majeure pour le citoyen si l'on tient compte de la complexité actuelle du système et du rythme croissant des modifications législatives.

C'est inéluctable, il y aura certainement un glissement de plus en plus accentué vers les canaux digitaux mais nous nous inscrivons dans une stratégie multicanale, que l'on va conserver.

Cependant, il faut aussi tenir compte de l'évolution de notre structure interne. En effet, en 2004, le SPF employait 34.500 personnes pour 20.500 actuellement. Sur le même laps de temps, nos bâtiments sont passés de 450 à 125 aujourd'hui. Et cela va encore diminuer car les taux d'occupation connaissent une tendance à la baisse, et il n'est pas raisonnable économiquement pour la société de maintenir des bâtiments peu ou sous-utilisés. En ce sens, un des défis auquel sera confronté mon successeur dans les cinq prochaines années sera de mettre sur pied un système qui devra à la fois maintenir un service physique aux citoyens, tout en améliorant la proximité avec eux.

Le contact avec les citoyens est essentiel, il s'agit d'une demande ferme des communes, comment l'intégrez-vous à cette stratégie ?

Mon rêve, avec les communes qui le veulent – ce qui est moins évident pour Bruxelles puisque le bâtiment central du SPF y sera toujours présent pour accueillir les citoyens – et dans les lieux où nous n'aurons plus de bureau, serait d'imaginer un système dans lequel un citoyen prendrait rendez-vous dans sa maison communale pour entrer en contact avec le SPF par le biais d'un agent soit sur place soit à distance, comme un « Teams » amélioré. Nous avons d'ailleurs effectué un proof of concept d'agent virtuel où l'imagerie était un peu plus sophistiquée et où les gens pouvaient scanner les documents avec une personne qui les aidait et les guidait à distance. Le résultat était plutôt positif, bien qu'il soit toujours plus agréable d'être en contact physique avec l'agent. On pourrait aussi imaginer un citoyen qui prendrait un rendez-vous et qui recevrait la visite d'un agent domicilié aux alentours lorsque celui-ci effectuerait du télétravail. Mais il faudra trouver une symbiose plus poussée, toujours dans cette logique de subsidiarité, entre les pouvoirs locaux, au plus près du citoyen, et les autres services publics. Le maintien de la proximité avec les citoyens passera sans doute par ce genre d'initiatives.

N'y a-t-il pas un risque à terme, d'assister à un glissement de certaines missions ou responsabilités vers les agents locaux ?

Ce n'est bien entendu pas l'objectif de ces démarches. Cependant, il est évident que dans certains cas ces missions se superposent. Par exemple, un citoyen demande l'intervention du SECAL (Service des créances alimentaires) : dans la plupart des cas, il s'adressera en premier lieu au

CPAS avant d'arriver chez nous. Si l'assistant social a accès aux informations, c'est du temps gagné pour tout le monde, en premier lieu pour le citoyen, mais aussi pour son assistant social. Pour le reste, il est clair que si quelqu'un veut voir une autorité publique et veut prendre rendez-vous, il faudrait examiner s'il n'est pas plus opportun qu'il le fasse au niveau de la commune vue la disponibilité des locaux. L'idée n'est certainement pas de faire glisser un volume de travail supplémentaire au niveau local, mais de trouver la meilleure manière de collaborer.

Le SPF joue un rôle essentiel en matière d'IPP mais aussi dans le précompte immobilier puisque le Fédéral est compétent pour le cadastre. Ces additionnels représentent 35% de leurs recettes ordinaires. Les communes demandent plus de granularité en matière d'informations pour les données IPP et un réinvestissement du fédéral pour la mise à jour du cadastre. Qu'en est-il ?

En ce qui concerne l'IPP, une « masterclass » avait été organisée le 29 novembre 2022 en collaboration avec Brulocalis. Ce travail est toujours en cours.

Pour le précompte immobilier, je rappelle que le service de cet impôt a été repris par les trois régions (NDLR : Flandre en 1999, Bruxelles en 2017 et Wallonie en 2021). L'idée de départ, au début des années 1980, était que l'autorité fédérale assure le service de cette taxe jusqu'à

la reprise par les régions, ce qui est maintenant le cas. Tant que le Fédéral assurait ce service pour les trois régions, l'assiette était suffisamment grande pour y continuer d'investir. À partir du moment où les régions reprennent la gestion, et dans le cas présent très tôt pour la Flandre, cela devenait compliqué de justifier des investissements qui vont au-delà du simple entretien. Il s'agit d'un coût d'investissement du Fédéral, qui travaille pour tout le monde, et qui entrainerait un sous-investissement par ailleurs, ne bénéficiant qu'à une ou deux entités.

Vous laissez un héritage important. Quels sont les grands projets à venir et est-ce que cette concertation qui a fait ses preuves et qui n'a jamais été aussi utile, sera conservée par la personne qui prendra votre relai ?

Sans aucun doute, la personne qui me succèdera se rendra vite compte, j'en suis persuadé, de l'utilité et de la nécessité de cet espace de dialogue. C'est un win-win puisque les autorités publiques sont nos partenaires naturels. Je n'ai aucune crainte à ce sujet. Nous sommes d'ailleurs arrivés à un degré de maturité tel que cette concertation nous renforce mutuellement.

En ce qui concerne nos grands projets, la finalisation de la restructuration des services a permis de passer à l'étape suivante, à savoir la définition des niveaux de services proposés par le SPF. Si je l'ai initiée, je ne serai plus là

pour son aboutissement, mais je souhaite à terme d'arriver à une symbiose avec les autorités publiques, et surtout les autorités locales, pour assurer une proximité au citoyen qui irait bien au-delà de celle proposée actuellement. Je le répète, les pouvoirs locaux sont nos partenaires naturels : mon ambition serait que le SPF soit joignable et atteint via sa commune.

Comment se matérialiserait cette symbiose entre les agents du SPF et les agents des pouvoirs locaux ?

Elle devra d'abord reposer sur la confiance mutuelle, et nous avons veillé non seulement à la rétablir, mais également à la renforcer ces dernières années. Actuellement les agents se connaissent, et se reconnaissent, grâce notamment au service décentralisé d'aide au remplissage dans le cadre des séances d'accompagnement aux citoyens organisées au sein des communes. Nous avons par ailleurs constaté que les retours d'expérience de l'édition 2023 sont positifs des deux côtés, preuve que nous allons dans la bonne direction. 📍



HOE KAN DE BURGER ONS VANDAAG CONTACTEREN?

COMMENT LE CITOYEN PEUT-IL NOUS CONTACTER AUJOURD'HUI ?



WWW.FIN.BELGIUM.BE

> La stratégie de contact multicanale du SPF Finances

> Davide Lanzillotti, Conseiller au Service Ville Durable chez Brulocalis

LES SUBSIDES EUROPÉENS POUR LES COMMUNES BELGES : 3 EXEMPLES DE SERVICES COMMUNAUX QUI EN ASSURENT LA GESTION

Brulocalis organisait le 21 novembre dernier une réunion du groupe de travail (GT) Europe sur « la recherche et la gestion de subsides européens au sein des communes belges ». Les villes de Liège et Malines étaient invitées pour échanger leurs pratiques et expériences avec les communes bruxelloises. La commune de Schaerbeek a également présenté sa stratégie autour de ce sujet.

L'ÉQUIPE MALINOISE

Pour faciliter la recherche et la gestion de subsides européens, Malines a mis en place une cellule de deux personnes en charge de la veille stratégique, du réseautage et du montage de projets en collaboration avec les autres agents de l'administration, appuyées par une autre personne en charge des aspects administratifs et financiers. Une série d'outils ont été mis en place tels qu'un workflow spécifique qui sert à visualiser clairement qui fait quoi et à quel moment, facilitant ainsi la coordination et la gestion des tâches liées aux projets européens, ou encore un fonds de roulement constitué sur base du remboursement des frais indirects (overheads) qui permet à la commune de co-financer les différents projets.



L'ORGANISATION DE LA CITÉ ARDENTE

La ville de Liège, quant à elle, n'est pas encore aussi bien structurée que Malines. Cependant, au sein de l'administration liégeoise, un agent gère les fonds structurels tels que le FEDER et le FSE+; une autre personne en charge des relations internationales apporte une aide précieuse sur les aspects administratifs/financiers liés aux projets européens, et un autre agent joue le rôle de LEAR (en anglais Legal Entity Appointed Representative, à savoir le représentant légal de la ville auprès de l'Union européenne). Pour Liège, le dynamisme et l'in-

tégration des agents communaux dans des réseaux plus larges est un facteur de succès dans les candidatures européennes.



SCHAERBEEK MET À PROFIT LE RÉSEAU EUROPÉEN

La commune de Schaerbeek a fait le choix de consacrer des ressources humaines et financières au réseautage européen, ce qui a porté ses fruits à la fois en termes de projets soumis et échange de bonnes pratiques (et donc de connaissances acquises par la commune). De plus, une « stratégie d'action projets européens 2021-2027 » a été adoptée par le Collège schaerbeekois afin de clarifier la méthode de travail et les thématiques prioritaires pour une démarche plus active de la commune au niveau européen.

À côté de cela, des outils d'information/communication et des formations sur les projets européens ont été mis en place pour sensibiliser



et former les agents. Schaerbeek est la seule commune bruxelloise à avoir mis en place un « service programmes et financements européens et internationaux » (SPEI) qui travaille sur les différents volets présentés ci-dessus.

PLUS-VALUE DES PROJETS EUROPÉENS

Au bout de la séance tous les intervenants étaient d'accord sur le fait que les projets européens :

- apportent du know-how et des connaissances utiles à la commune ;
- aident à intégrer des nouvelles solutions et technologies dans l'action communale ;
- servent à résoudre des problèmes ou relever des défis urbains à travers une démarche d'intelligence collective ;
- ont une plus-value sociétale ;
- nourrissent les ambitions de la commune (en l'aidant à faire plus et/ou mieux) ;
- répondent à des besoins secondaires de l'administration à savoir le renforcement des capacités des agents (montée en compétences).

La ville de Malines, avec presque 40 projets européens à son actif, a souligné l'importance de développer une expertise interne sur les projets européens (plutôt que de faire appel à des consultants externes). Schaerbeek a recommandé à son tour de s'appuyer sur d'autres villes et structures telles que Brulocalis pour créer des synergies et obtenir de l'aide pour des questions spécifiques en lien avec les financements européens. Enfin, Liège a conseillé d'engager rapidement les dépenses de projets européens puisque ces derniers ont un timing très serré.

> Propos recueillis par Alessia Messina, Chargée de veille stratégique au Service Information-Communication chez Brulocalis

SEDL 2023-2024 : « LA RÉSILIENCE DÉMOCRATIQUE AU CŒUR DES COMMUNAUTÉS LOCALES »

Coordonnée par le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe (CPLRE)¹, la Semaine Européenne de la Démocratie Locale (SEDL) est un événement paneuropéen visant à renforcer la démocratie locale et la participation citoyenne. C'est dans ce cadre que le 27 novembre dernier, Brulocalis et le Bureau International Jeunesse (BIJ) ont organisé une journée d'étude, ayant pour objectif de réunir les acteurs et actrices bruxellois pour un partage d'information, un échange d'outils, de bonnes pratiques et de stratégies autour de la participation citoyenne, de la démocratie locale, sur les thèmes de la jeunesse et de la cohésion sociale.



ACCENT SUR LES JEUNES

À l'initiative du BIJ, la journée d'étude a démarré par une présentation de l'organisation par Laurence Herman, sa directrice, mettant en avant notamment les différents programmes encourageant la participation des jeunes dans la prise de décisions dans les politiques locales.

Le BIJ, un service de Wallonie-Bruxelles International, cogéré par la Fédération Wallonie-Bruxelles, a été mis en place pour gérer des programmes internationaux ou en Belgique, de qualité, destinés aux jeunes de Wallonie et de Bruxelles, en dehors du cadre scolaire. Il offre un accompagnement spécialisé aux jeunes et aux relais du secteur jeunesse, pour les aider à mettre en place ces projets. Il organise des formations, séances d'informations, séminaires de contact, projets liés à des thématiques prioritaires.

En particulier, *Democracy Reloading* est un programme de formation du BIJ qui aide les administrations communales ou régionales dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de structures de participation des jeunes, améliorant ainsi la citoyenneté active et la démocratie dans les communautés locales. La construction d'une « commune de l'avenir » adaptée aux jeunes a été présentée. Elle prend ici l'aspect d'une boîte à outils visant à aider les communes et les autorités locales à associer les jeunes à la prise de décision au niveau local ainsi qu'à la vie citoyenne. La plus-value de *Democracy Reloading* est de parfaire le réseau des communautés locales et de les inciter à aller à la rencontre de collègues des communes et villes avoisinantes pour y créer de nouveaux partenariats intercommunaux bruxellois.²



1. Pour plus d'informations à ce sujet, voir l'article ci-après dans cette édition consacré à la 45^{ème} Session du CPLRE.
2. Plus d'informations sont à retrouver sur la plateforme en ligne : <https://democracy-reloading.eu/fr/>
3. Toutes les informations sur le CRECCIDE sont disponibles sur le site : <https://www.creccide.be/>

DES STRUCTURES PARTICIPATIVES POUR LA JEUNESSE

Le Carrefour Régional et Communautaire de Citoyenneté et de Démocratie (CRECCIDE) travaille lui principalement sur deux volets. Le premier est lié à l'éducation à la citoyenneté et aux valeurs démocratiques à travers différentes animations dans les écoles avec pour objectif de faire des enfants et des jeunes des «CRACS», c'est-à-dire des Citoyens Responsables, Actifs, Critiques et Solidaires. À titre d'illustration, l'animation «Je connais ma commune» organisée dans les écoles permet aux enfants et aux jeunes de mieux comprendre comment fonctionne une commune et quels sont ses représentants.

Le deuxième volet est lié à l'accompagnement des communes dans la mise en place de structures participatives jeunesse³. Par exemple, l'organisation des Conseils Communaux d'enfants et des Conseils Communaux de jeunes. Les enfants et jeunes en concertation avec les services Jeunesse des communes et les écoles sont accompagnés par les animateurs dans les projets qu'ils vont mettre en place. On peut encore citer comme exemple le projet: «Ener'jeunes» pour lequel toutes les structures participatives Jeunesse dans les communes peuvent lancer un appel à projets orienté énergie durable, environnement, sensibilisation au climat etc.; et recevoir un financement pour la concrétisation de celui-ci.

«LA CONSTRUCTION DES VILLES DE L'AVENIR»

L'étude présentée ensuite par Carla Rey, Executive Director de AICCRE VENICE, portait sur la conception des villes et de l'espace public avec un regard sur le passé et une vision sur l'avenir. Elle consiste en quelque sorte en l'idée de repenser la ville et l'aménagement de son territoire en considérant la réalité du terrain et l'avis de ses citoyens. Cette coopération peut trouver son essor à travers deux outils: un processus de création au niveau local, et la promotion de la coopération entre toutes les villes du monde.

De grands investissements coûteux ne sont parfois pas nécessaires car les villes disposent déjà de ressources pour faire face au changement. Carla Rey a par ailleurs énuméré une série d'exemples de villes dans le monde où la participation citoyenne a été prise en compte et a été bénéfique dans le processus de co-création de la ville. Paris et Barcelone ont par ailleurs été pris pour exemples pour illustrer l'échec en termes de cohésion sociale et de villes prospères pour leurs habitants. En effet, les architectes ont privilégié l'aspect esthétique de l'architecture – le style Haussmannien pour Paris, et le style Cerdà pour Barcelone (grands boulevards, habitations communes, espaces clos...) – plutôt que de prendre en considération les besoins de leurs citoyens locaux. Ce choix a imposé une distanciation entre les habitants et *in fine*, creusé les inégalités

sociales. Dans le cas de New-York, les maires de l'Etat ont, tour à tour, pendant des décennies, observé les remarques revendiquées par leurs citoyens et ont rendu possible la création du piétonnier à Times Square. Cet exemple marque le succès du processus de coopération et de co-création urbanistique.

En conclusion, il en résulte qu'une ville à l'écoute des besoins des citoyens locaux, qui leur donne le temps de s'adapter aux changements et qui leur fournit des espaces ouverts, favorise la cohésion sociale.

LA MISE EN APPLICATION À BRUXELLES

L'après-midi de cette journée d'étude a été consacré à des ateliers de travail autour de deux thèmes: la construction des projets intercommunaux à Bruxelles; ainsi que la participation des jeunes dans la prise de décision locale à Bruxelles.

Les services communaux présents lors de cette journée sont invités à partager les enseignements/bonnes pratiques auprès de leurs Conseils de Quartiers, des Conseils des Jeunes et auprès du milieu associatif. Cette journée a offert une opportunité unique dans le partage d'idées novatrices, dans le renfort de coopération et dans l'élaboration de liens avec de potentiels partenaires.



> La participation des jeunes au cœur de cette journée de rencontre axée sur la démocratie locale

> **Propos retranscrits par Sofia Douieb, journaliste indépendante**

45^{ÈME} CONGRÈS DES POUVOIRS LOCAUX ET RÉGIONAUX DU CONSEIL DE L'EUROPE : MARC COOLS EN NOUVEAU PRÉSIDENT POUR FAIRE FACE AUX NOMBREUX ENJEUX

Le 45^{ème} Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe s'est tenu du 24 au 26 octobre à Strasbourg, dans l'hémicycle du Parlement européen. Il avait cette année une saveur toute particulière pour notre pays, parce que c'est la première fois qu'un Belge est élu à la présidence. Les membres de Brulocalis sont également fiers de voir leur ancien Président, Marc Cools, à un poste international. En outre, de nombreux sujets ont été abordés lors de ce Congrès, tels que la violence envers les élus, la vie urbaine moderne à l'ère des transformations, l'importance des médias locaux, les objectifs de développement durable, la place de la parole des jeunes, etc.



Les dirigeants européens lors du Sommet des Chefs d'État et de Gouvernement du Conseil de l'Europe, en mai dernier à Reykjavik, ont reconnu le rôle du Congrès dans la mise en œuvre des valeurs qui fondent le Conseil de l'Europe: l'État de droit, la démocratie et les droits de l'homme. Ils ont donné pour mandat au Congrès de contribuer plus largement encore aux réalisations du Conseil de l'Europe, notamment en matière de droits humains.

LES NOUVELLES PRIORITÉS DU CONGRÈS

Le Congrès a adopté, le 25 octobre dernier, une nouvelle série de priorités pour la période allant de 2023 à la fin de son mandat actuel en 2026.

Il est ainsi question de mettre davantage l'accent sur les domaines des droits humains, du suivi de la démocratie, de l'observation d'élections, de la coopération et de la promotion

Pour rappel, le Congrès est une des deux assemblées politiques du Conseil de l'Europe. L'autre assemblée étant l'Assemblée parlementaire. C'est une assemblée d'élus locaux et régionaux. Il comprend 306 membres effectifs et 306 membres suppléants issus des 46 pays membres du Conseil de l'Europe soit tous les pays européens sauf la Russie et la Biélorussie. Il représente plus de 130.000 collectivités locales et régionales. Il favorise le dialogue politique entre les gouvernements et les collectivités territoriales. À cet égard, il coopère en particulier avec le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe. Son rôle est de promouvoir la démocratie locale et régionale. Un rôle que le Congrès assume notamment par le suivi dans tous les pays européens du respect de la Charte européenne de l'autonomie locale.

des échanges entre les élus au sein des États membres du Conseil de l'Europe.

Le Secrétaire Général adjoint du Conseil de l'Europe, Bjørn Berge, est intervenu devant le Congrès dans le cadre de la présentation. Dans ses observations, il a souligné qu'aucune des visées définies à Reykjavik ne pouvait être réalisée sans le concours des élus régionaux et locaux. « *Les dirigeants comme vous, partout en Europe, auront un rôle crucial à jouer pour aider l'Organisation à relever les défis nouveaux et fondamentaux auxquels nous sommes confrontés. Et rappelons l'appel lancé à Reykjavik pour donner la priorité aux jeunes dans la vie démocratique et les processus de prise de décision. Après tout, les jeunes sont les leaders communautaires de demain!* », a déclaré M. Berge.

La participation des jeunes, la transition numérique, l'action pour l'environnement et la réduction des inégalités ont été identifiées comme des priorités pour les années à venir, reflétant les préoccupations et les besoins des citoyens européens. La création de synergies entre les organes de démocratie locale, les partenaires externes et les organisations internationales est également un élément clé pour soutenir les objectifs et donner plus de visibilité

aux activités du Congrès et, plus largement, des autorités locales et régionales.

VIOLENCE ENVERS LES ÉLUS

Intolérables pour ceux qui les subissent, les violences physiques et verbales contre les élus locaux et régionaux progressent à travers toute l'Europe. Mais au-delà de leur aspect traumatisant et destructeur, elles risquent aussi de «démobiliser» les élus et de dissuader les citoyens de s'engager dans la vie politique, a constaté le Congrès lors d'un débat sur ce thème, jeudi 26 octobre.

En 2022 déjà, dans un rapport du Congrès sur l'impact du discours de haine et des fake news sur les conditions de travail des élus locaux et régionaux, il était précisé que ces derniers représentent souvent «*la dernière ligne de défense de la démocratie et des droits humains face aux violences*». Cette problématique est «un défi européen qui nous concerne tous», précise un élu de Suède.

Une autre élue du Royaume-Uni met en garde également sur les attaques et menaces en ligne. Très présente sur les réseaux sociaux, elle entend toutefois y rester, parce que l'immense majorité des gens s'y comportent correcte-

MARC COOLS, NOUVEAU PRÉSIDENT DU CONGRÈS

Marc Cools, Conseiller communal d'Uccle, vice-président honoraire du Parlement bruxellois et ancien Président de l'Union des Villes et communes belges et de Brulocalis (l'Association de la Ville et des Communes de la Région bruxelloise), a été élu, ce 24 octobre, Président du Congrès des Pouvoirs Locaux et Régionaux du Conseil de l'Europe. Cette élection, pour un mandat de deux ans et demi, a eu lieu à Strasbourg dans l'hémicycle du Parlement européen. C'est le premier Belge à assumer cette fonction.

« Je crois profondément dans les valeurs qui fondent le Conseil de l'Europe: l'État de droit, la démocratie et les droits humains. Soutenir l'ancrage de ces valeurs au niveau local et régional est le sens de notre engagement au sein du Congrès. Ma conception de la Présidence du Congrès et la manière dont je souhaite l'exercer est celle d'une œuvre collective et la poursuite du travail déjà accompli », déclarait cet ingénieur commercial aux multiples casquettes, avant même d'être élu à la présidence du Congrès.

Un des objectifs de la présidence de Marc Cools, qui succède au Président sortant Leendert Verbeek (Pays-Bas), sera d'élargir les activités du Congrès en matière de promotion et de protection des droits humains à l'échelle locale et régionale partout en Europe et ce en étroite coopération avec la Cour Européenne des Droits de l'Homme (CEDH). Il sera également question de développer des synergies avec toutes les composantes du Conseil de l'Europe, de promouvoir la lutte contre la corruption et pour l'éthique publique, d'apporter tout le soutien possible à l'Ukraine, d'assurer un suivi régulier des recommandations adoptées, d'élargir la participation des jeunes délégués aux travaux du Congrès, etc.

L'homme, le père, l'élu, s'exprimait également ainsi dans son discours de candidature : « *La démocratie et les libertés ne sont pas un luxe facultatif* » écrivait Jean-François Revel dans *la tentation totalitaire*. *Notre démocratie et nos libertés ne sont jamais, jamais un acquis définitif. Les extrémismes de tout type, les campagnes de désinformation quand ce n'est pas le terrorisme constituent des menaces réelles. (...) Le rôle du Congrès, notre rôle à tous, pour promouvoir partout en Europe une démocratie locale saine et forte s'avère encore plus indispensable dans les situations de crise que nous connaissons aujourd'hui.* »

Auparavant Président du groupe des indépendants et des libéraux-démocrates au Congrès, le nouveau Président Marc Cools a finalement tenu, lors du Congrès, à remercier son prédécesseur : « *Le Président Verbeek a investi énormément de temps et d'énergie au service de notre Congrès et il a également obtenu des résultats, en particulier lors du sommet de Reykjavik.* » Il a également déclaré que la proximité, au niveau local, entre les représentants élus et les citoyens était le gage d'une démocratie vivante et qu'il fallait trouver de nouveaux moyens d'associer directement les citoyens aux délibérations et de les rapprocher autant que possible de la prise de décision. Enfin, il a demandé à ce que le financement et les effectifs du Congrès soient revus à la hausse afin de lui permettre de remplir sa mission et le mandat donné par le Sommet de Reykjavik.



> **Marc Cools, ancien président de Brulocalis et nouveau Président du CPLRE**

ment, et qu'en partir serait un triomphe pour la petite minorité de « trolls » (personnes à l'origine de messages négatifs postés sur internet, souvent par provocation, afin de susciter une polémique ou simplement de perturber une discussion) qui la poursuivent de leur haine depuis des années. Elle n'en souhaite pas moins une meilleure réglementation des réseaux sociaux, y compris dans l'intérêt du débat démocratique. L'association des villes anglaises et galloises a d'ailleurs lancé une action de « stand up » contre ces violences qui ne doivent pas « donner peur aux citoyens de se mettre au service de la communauté ».

Ces phénomènes, il est vrai, touchent plus souvent les femmes élues locales, ainsi que les hommes et les

élus issus de groupes minoritaires.¹ « *Beaucoup d'élus renoncent à se représenter, et ceux qui subissent ces violences se sentent de plus en plus seuls* », insiste une élue autrichienne dans l'assemblée.

Plusieurs membres et délégués ont estimé en outre qu'au-delà de la violence en ligne, la violence de certains discours politiques peut aggraver la situation et encourager la violence physique.

À l'issue du débat, le nouveau président du Congrès Marc Cools est revenu lui aussi sur la violence verbale en politique : « *Nous ne devons, nous non plus, jamais tomber dans l'insulte, et il faut se souvenir en permanence que la démocratie, c'est le respect de l'autre* », a-t-il conclu.

1. Voir sur le sujet, notre article sur les femmes en politique, publié dans le précédent numéro de notre revue Trait d'Union (<https://brulocalis.brussels/fr/publications/dossier-special-femmes-elues-en-politique>), reprenant les grandes idées débattues autour de la table-ronde tenue lors de notre assemblée générale du 21 juin 2023.



ACTION DIRECTE DE BRULOCALIS

Au sujet du budget, dans la foulée de la 45^{ème} session du Congrès, Brulocalis s'est coordonnée avec Carla Dejonghe, la Présidente de la Délégation belge du CPLRE, pour envoyer un courrier à la Ministre des Affaires Étrangères, Madame Hadja Lahbib, afin de demander une augmentation du budget pour les années 2024-2025, suivant la proposition de Marc Cools.

Sur base de la recommandation adoptée en juillet par le Congrès sur le budget, nous avons insisté sur la nécessité que le Congrès dispose de moyens financiers suffisants pour pouvoir effectuer toutes les missions qui sont les siennes et qui ont été confirmées au sommet de Reykjavik. Si ce budget s'élève actuellement à 6,4 millions d'euros, il ne permet malheureusement pas de remplir convenablement toutes ces missions, et il est en constante diminution depuis plusieurs années. Notre courrier a souligné également le problème de manque de personnel dont souffre le Congrès.

Les autres délégations nationales ont pris la même initiative, auprès de leurs Ministres des Affaires Étrangères respectifs, pour les sensibiliser à la situation financière du Congrès. La délégation belge étant une des plus actives et engagée dans les travaux du Congrès, nous espérons pouvoir compter sur le soutien du Gouvernement fédéral.

APPLICATION DE LA CHARTE EUROPÉENNE DE L'AUTONOMIE LOCALE

La Charte européenne de l'autonomie locale² impose le respect d'un minimum de droits qui constituent le socle européen de l'autonomie locale. Le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe veille à ce que ces principes soient respectés dans le cadre de ses activités de suivi. Régulièrement, les États sont évalués sur leur bonne application de la Charte. Avec pour objectif d'augmenter l'auto-gestion interne des autorités locales afin de rendre leur organisation plus claire, plus simple et plus flexible.

Les États qui ont ratifié la Charte sont liés par une série de dispositions. Par exemple: répartir équitablement les tâches et les compétences entre les niveaux local et national; allouer aux collectivités locales des ressources financières adéquates et leur permettre de générer davantage de ressources propres; assurer le droit aux citoyens de participer aux affaires des collectivités locales; augmenter l'utilisation des nouvelles technologies à des fins administratives et démocratiques; mettre en place des mécanismes de consultation afin de garantir que les autorités infranationales soient consultées de manière efficace; augmenter la dotation du fonds de péréquation et réviser les critères de sa répartition; etc.

2. Disponible en ligne ici: <https://rm.coe.int/168071a600>

3. Disponible en ligne ici: <https://rm.coe.int/0900001680accaa0>

VIE URBAINE MODERNE À L'ÈRE DES TRANSFORMATIONS

La Charte urbaine européenne III³, adoptée par le Congrès lors de sa 45^{ème} session, est une invitation à tous les acteurs de l'aménagement urbain à revoir leurs pratiques et à mettre en œuvre les principes d'une gouvernance démocratique, cohésive, durable, résiliente, numérique et éthique, permettant aux villes de relever les défis actuels des sociétés urbaines.

Cette Charte révisée prend mieux en compte les droits humains, la protection de l'environnement, les capacités de réponses du niveau local aux défis actuels et la place des résidents urbains dans les affaires publiques locales. Elle promeut la bonne gouvernance et un meilleur vivre ensemble dans nos villes.

Dans sa résolution adoptée, le Congrès appelle les autorités locales à mettre en œuvre les principes énoncés dans la Charte urbaine européenne III et encourage les acteurs nationaux et internationaux pertinents à en tenir compte dans leurs activités.

MÉDIAS LOCAUX, GARANTS DE LA DÉMOCRATIE

Les médias locaux et régionaux sont les « chiens de garde » de la démocratie et les gardiens de la cohésion communautaire. Ils jouent un rôle clé dans la préservation de la démocratie locale et les autorités à tous les niveaux peuvent et doivent prendre des mesures pour les renforcer.

Un nouveau rapport sur les médias locaux et régionaux, présenté lors de la 45^{ème} session du Congrès, explore la progression des déserts médiatiques dans les villes et régions d'Europe, son impact sur la démocratie et le rôle des collectivités locales et régionales dans la lutte contre de tels phénomènes.

Dans la résolution qu'il a adoptée, le Congrès encourage les collectivités locales et régionales à prendre des mesures concrètes pour soutenir les médias locaux et régionaux, par exemple en adoptant des codes de conduite à l'intention des responsables locaux sur les interactions avec les journalistes et les organes de médias. Le Congrès invite également les gouvernements des États membres à élaborer des politiques relatives aux médias qui tiennent compte des besoins informationnels des communautés locales, en accordant une attention particulière aux collectivités rurales et défavorisées qui sont davantage exposées au risque de devenir des déserts médiatiques locaux.

En outre, le Congrès s'est engagé à soutenir la campagne du Conseil de l'Europe sur la sécurité des journalistes « Journalists matter » et a demandé aux États membres de prendre en compte les médias locaux et régionaux dans leurs activités de campagne.

LE RÔLE DES RÉGIONS DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Un débat sur «le rôle des régions dans la transition énergétique» s'est tenu mercredi 25 octobre dans le cadre de la Chambre des Régions.

Voici ce qu'il en ressort :

- La transition énergétique doit être «juste» sur le plan territorial et comprise des habitants. Dans les régions insulaires, l'importance de ces exigences est encore plus grande.
- Les projets de transition énergétique doivent correspondre aux besoins des populations, et inversement.
- Sur la question de la démocratie, il peut y avoir des inquiétudes, de même que des opposants à certains projets, mais les oppositions fortes à des aménagements déjà votés démocratiquement par la collectivité posent tout de même question en terme d'état de droit.
- Il faut un approfondissement du dialogue entre les jeunes et les autorités autour de la transition énergétique, et notamment de son côté équitable. Les pouvoirs locaux et régionaux devraient veiller à une meilleure égalité entre les villes et les espaces ruraux face à cette transition.
- Il y a lieu de s'inquiéter et d'agir contre la «pauvreté énergétique» d'un nombre croissant de familles qui ne peuvent plus s'approvisionner en énergie, que celle-ci soit renouvelable ou non.

LES ODD (OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE)

La table-ronde consacrée aux «expériences régionales et aux leçons apprises pour atteindre les Objectifs de Développement Durable (ODD)» a été ouverte lors de la session de la Chambre du 25 octobre. L'Agenda 2030 des Nations Unies pour le développement durable comporte 17 objectifs à concrétiser d'ici 2030 : deux tiers d'entre eux impliquent directement les collectivités locales et régionales. À mi-chemin de ce parcours, la Chambre des Régions a fait un point d'étape sur les progrès au niveau régional, mais aussi les limites des actions qui permettront de les atteindre.

Sur le terrain, de nombreux responsables régionaux intègrent déjà au quotidien les principes des ODD : «*Ils sont présents dans tous nos projets régionaux*», assure Reinhard Rohr, président du Parlement régional de Carinthie en Autriche. Toutefois, d'autres intervenants se montrent prudents quant à la généralisation de leur application : Johannes Sundelin, vice-président pour le développement durable de l'Assemblée des Régions d'Europe,



admet qu'il faut encore «mieux faire connaître» les ODD, et Christian Brassac, adjoint au maire et vice-président de l'Eurométropole de Strasbourg, regrette que «*beaucoup trop d'élus, notamment en France, ne sachent toujours pas en quoi consistent les ODD*». «*Il y a effectivement un travail d'information à faire, admet Kelmend Zajazi, directeur exécutif du réseau NALAS (associations de pouvoirs locaux de l'Europe du Sud-Est), et nous ne disposons pas toujours des ressources nécessaires à leur réalisation même si, à l'inverse, nos programmes répondent souvent à leurs objectifs sans savoir que ceux-ci font partie des ODD*».

Une des clés du succès des ODD serait entre les mains des jeunes. «*Les jeunes seront le moteur de la mise en pratique des ODD, a insisté Sigrun Myrvang, jeune déléguée observatrice norvégienne représentant le Réseau régional de la jeunesse de l'ARE. Les adultes imposent trop de choses, et voient dans les ODD des défis, alors que les jeunes y perçoivent des opportunités*».

LA PAROLE AUX JEUNES

Ces jeunes, en effet, doivent pouvoir prendre plus librement la parole, car ils sont moteurs du changement. Pionnier dans l'intégration des jeunes dans le débat politique, depuis 2014 le Congrès invite des délégués jeunes – militants, actifs, étudiants – à participer à ses sessions et à échanger avec les membres du Congrès sur les questions à l'ordre du jour. Depuis 2016, leur participation inclut le développement entre les sessions et la présentation en plénière de projets au niveau local et régional qui visent à stimuler l'engagement des jeunes dans la vie politique et sociale.

Les jeunes délégués du 45^{ème} Congrès ont ainsi pu présenter, devant l'assemblée, cinq des 33 projets réalisés en 2023 au sein de 32 pays. Sous forme de développement de contenus (rapports, cartographies, statistiques), de projets numériques (podcasts, bases de données et autres ressources en ligne), mais aussi d'événements en présentiel (débat, formations et rencontres), les projets ont touché plus de 200.000 jeunes d'origines sociales, économiques et éducatives variées.

Parmi les objectifs des cinq projets mis en avant, citons :

- Mettre en évidence la nécessité de mieux informer et former les jeunes en leur offrant des opportunités réelles de s'impliquer dans la vie démocratique locale ;
- Déconstruire les clichés sur le rôle des politiciens au niveau local et régional afin de faire comprendre aux jeunes que s'engager en politique ne veut pas dire devenir des cols blancs corrompus ;
- Inclure les jeunes dans le processus de prise de décision d'une ville avec, par exemple, une coopération avec les élus locaux ;
- Rechercher activement des moyens d'influencer les politiques locales et régionales pour un meilleur avenir des jeunes dans leur pays (surtout dans les pays comme la Slovaquie, où de nombreux jeunes quittent le territoire en quête d'un meilleur avenir économique et social) ;
- Engager les jeunes dans l'élaboration des politiques publiques non seulement dans le cadre des institutions, mais aussi par des projets concrets associatifs ;
- Former les jeunes ukrainiens, notamment, pour qu'ils puissent participer activement dans la phase de reconstruction de leur pays après la guerre.

Encouragés et très enthousiastes après avoir entendu les jeunes délégués, les membres du Congrès ont participé au débat avec un fort sentiment d'engagement. Certains délégués ont conseillé l'abaissement de l'âge de vote dans les pays membres suivant l'exemple écossais, d'autres une collaboration concrète plus intense entre les délégués jeunes et les délégations nationales du Congrès. Autres idées également : l'exemple du Congrès en matière de coopération avec les jeunes délégués devrait être appliqué par l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe et pourquoi pas par le Parlement Européen

CPAS

ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES MONOPARENTALES : ENJEUX ET DÉFIS

Brulocalis et la Fédération des CPAS bruxellois ont organisé courant décembre une formation inédite et inclusive, spécialement conçue pour les acteurs sociaux des CPAS et des communes afin d'améliorer le soutien aux familles monoparentales au sein des administrations locales bruxelloises. Comprendre vers qui se tourner pour

accompagner ces familles autour des questions de violences intrafamiliales, assistance juridique, séparation, pensions alimentaires, logement, ouverture de droits sociaux, statut BIM, et le rôle des différents acteurs (police, parquet, SAJ, SPJ et SPF Justice...) était au centre de ces rencontres qui se sont déroulées sur trois matinées.

La dernière session en janvier concernera les initiatives et pistes de solution qui en ont résulté et qui seront portées par Brulocalis et la Fédération des CPAS bruxellois auprès des Ministres compétents.



SERVICE D'ÉTUDES

PRÉCOMPTE IMMOBILIER DIFFÉRENCIÉ : LA RÉGION SUIT LA PROPOSITION DES COMMUNES

L'ajout d'un article 260bis dans la Nouvelle loi communale (NLC) fournit le cadre juridique et technique de la mise en œuvre d'un précompte immobilier différencié pour les communes qui le souhaiteront. Les communes ont ainsi été entendues, la NLC s'adapte et se modernise. Pour ces raisons, Brulocalis a marqué son soutien en octobre dernier au texte du Ministre et restera attentive aux développements futurs de ce dossier.

a saisi l'occasion pour rendre un avis en septembre dernier et attirer l'attention de la ministre sur plusieurs points qui risquent de porter atteinte aux pouvoirs locaux.



REVALORISATION DU TRAITEMENT DES BOURGMESTRES ET ÉCHEVINS

Brulocalis a salué la volonté du ministre des Pouvoirs locaux de revaloriser le traitement des bourgmestres et des échevins, le rendant ainsi plus représentatif de l'importante charge de travail et de la responsabilisation qu'implique le mandat exécutif local. Nos revendications ont été entendues et l'arrêté a été adopté le 14 septembre dernier. Brulocalis restera néanmoins attentive à la mise en œuvre de cet arrêté par les pouvoirs locaux au moment de son entrée en vigueur et surtout aux éventuelles modifications prochaines de l'indemnité parlementaire fédérale. En effet, il semblerait qu'il y ait actuellement des discussions quant à une éventuelle réforme en profondeur du statut et de la rémunération des parlementaires. Une telle réforme ne doit pas avoir pour conséquence une diminution de la revalorisation accordée par l'arrêté aux bourgmestres et échevins.

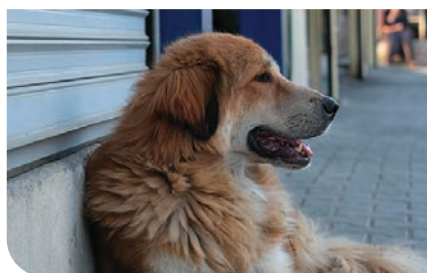


CODE BRUXELLOIS DU BIEN-ÊTRE ANIMAL : IMPACTS SUR LES COMMUNES

Brulocalis a rendu un avis en septembre dernier au Ministre chargé du bien-être animal, Bernard Clerfayt, afin de mettre en évidence les impacts de cet avant-projet d'ordonnance sur les communes bruxelloises, loin d'être négligeables. Une série de nouvelles obligations et responsabilités seraient désormais à leur charge. Il est primordial que les moyens aussi bien financiers qu'humains y soient alloués.

RÉFORME ATL : UN FINANCEMENT ADÉQUAT ET LE RESPECT DE L'AUTONOMIE COMMUNALE !

Lors de la réunion du 27 juin dernier de la Commission transversale, le cabinet de Madame Bénédicte Linard, ministre de l'Enfance, de la Santé, de la Culture, des Médias et des Droits des Femmes, a présenté un avant-projet de décret relatif à l'accueil extrascolaire et de vacances. Le cabinet nous a informés qu'il s'agissait d'un document de travail non finalisé. Brulocalis



SERVICE VILLE DURABLE

CELLULE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Modification de l'ordonnance bruit : une étude d'impact prioritaire

Brulocalis et les communes ont remis un avis en octobre dernier sur l'avant-projet d'ordonnance relative à la prévention et à la lutte contre le bruit, en discussion au sein du Gouvernement Bruxellois. La charge potentielle liée à la mise en œuvre doit être mesurée dans la présente modification d'ordonnance. Nous espérons que le gouvernement prendra en compte l'avis des communes et de l'administration, pour bien définir les responsabilités respectives dans cet important dossier.



Good Soil : pour une gestion durable des sols avec les communes bruxelloises

Dans le cadre d'une consultation des acteurs publics et privés, et à la demande du gouvernement régional, Brulocalis et les communes bruxelloises ont remis un avis en octobre dernier relatif à la stratégie Good Soil. La consultation des communes sera essentielle pour s'assurer de parvenir ensemble à une amélioration de la gestion des sols avec de nouveaux objectifs de perméabilisation, de circularité et autres, qui dépassent largement l'ancienne vision liée à la pollution des sols menée depuis 2005. Il est nécessaire pour les communes de concevoir comment elles peuvent, avec la Région, y parvenir en vue de devenir des acteurs actifs et dynamiques de la gestion des sols.



Événement annuel RENOLUTION

Lors de l'événement annuel de l'Alliance RENOLUTION, organisé par Bruxelles Environnement le 8 décembre, Brulocalis a encadré un workshop sur le thème « Accélérer la rénovation dans les Communes: Comment faire émerger des projets et les développer au sein d'une administration communale? ». Conférences, débats, ateliers et moments conviviaux ont rythmé la journée, dédiée aux pros du bâtiment et aux membres de l'Alliance. Cet événement a été l'occasion de réunir le groupe de travail intercommunal sur la rénovation collective ainsi que d'autres partenaires de l'Alliance RENOLUTION.



Ateliers de formation méthodologique

Brulocalis, en partenariat avec Bruxelles Environnement et ECORES, a invité les communes bruxelloises à plusieurs ateliers, le 2 octobre, 27 novembre et 19 décembre, sur les thèmes de la résistance au changement, la participation et la communication. Ces formations et ateliers participatifs ont pour but de favoriser le développement des projets climat locaux, et sont ouverts à tous les fonctionnaires communaux, indépendamment de leur fonction.



CELLULE COOPÉRATION

Programme CIC : visite de terrain chez les partenaires marocains

L'équipe de Brulocalis s'est rendue au Maroc du 24 au 28 septembre derniers afin de rencontrer les trois partenaires marocains

impliqués sur le programme fédéral de Coopération internationale communale (PCIC), et situés dans la région du Souss-Massa. Brulocalis a été accueillie par les communes marocaines de Belfaa, Oued Essafa et Ait Baha qui ont respectivement un partenariat avec Jette, Evere et Etterbeek.



Et chez 3 partenaires sénégalais

Du 20 au 25 novembre, l'équipe a ensuite rencontré trois des quatre partenaires sénégalais: les communes de Léona, Grand-Dakar et Mbour, partenaires respectives de Hastière, Berchem Sainte-Agathe et Molenbeek. Les échanges ont principalement porté sur le fonds communal mis en place pour soutenir le développement économique local. Brulocalis était accompagnée dans chaque commune par un coordinateur d'une autre commune afin de favoriser les échanges entre pairs et l'apprentissage mutuel. Mbour a ainsi pu porter un regard sur l'expérience de Léona, qui à son tour a pu apprendre de l'expérience de Grand Dakar, qui pour sa part a accompagné la visite à Mbour.



Programme CIC : échange sur le partenariat entre communes bruxelloises

Le 13 novembre dernier, Brulocalis a organisé une après-midi de réflexion sur les dynamiques partenariales dans la coopération. L'ONG Echo Communication a présenté l'outil CAP (Co-construire un Accord de Partenariat) et les communes

présentes ont eu l'occasion de tester cet outil qui se présente sous forme de jeux. La commune de Molenbeek a témoigné de son expérience de cet outil qui a été utilisé dans le cadre de son partenariat avec la commune de Mbour au Sénégal.



CELLULE EUROPE

Webinar Be Part

Le 6 décembre dernier, Brulocalis a organisé un webinar consacré aux nouveaux outils pour la promotion de la participation citoyenne développés par le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe (CPLRE). La plateforme BePART ainsi qu'un livret pour enfants sur les objectifs de développement durable (ODD) ont été présentés lors de ce webinar.

Le compendium en ligne BePART est un projet développé conjointement par le CPLRE, la Conférence des OING et la Division des élections et de la démocratie participative. Lancé en juin 2022, il offre aux autorités publiques et aux ONGs la possibilité de partager les meilleures pratiques sur la mise en œuvre réussie du Code.

Le livret sur les ODD vise à davantage impliquer les jeunes enfants dans la mise en œuvre des ODD dans leur commune et a déjà été utilisé par plus de 2.000 enfants dans six différents pays.



CELLULE MOBILITÉ

Code bruxellois de la voie publique : Brulocalis soutient le Projet

Suite à la demande du cabinet de la ministre en charge de la Mobilité et de la Sécurité routière, Elke Vanden Brandt, Brulocalis a remis en septembre dernier un avis sur le Projet de Code bruxellois de la voie publique. Brulocalis soutient la démarche et espère voir aboutir le projet dans un délai raisonnable.



Formations Mobilité et Sécurité Routière

Brulocalis a organisé différentes formations en novembre et décembre derniers destinées aux représentants issus des institutions publiques bruxelloises (communes, police, région, associations reconnues... agissant en Région de Bruxelles-Capitale) qui ont une fonction en relation avec la mobilité et/ou la sécurité routière. Deux formations sur deux jours ont porté sur le Code de la route et le Code du gestionnaire, et deux autres journées concernaient les règles de stationnement (Code de la route et politique régionale) et le Code de la route pour les cyclistes et les piétons.



Ateliers : gestion du changement en mobilité

Les 20 octobre, 9 novembre et 1er décembre derniers, le Service Ville Durable a invité les communes bruxelloises à plusieurs ateliers formatifs sur la gestion du changement dans les projets de mobilité.

Les plans de mobilité sont un outil stratégique pour améliorer la qualité de vie dans les quartiers. Les expériences locales et internationales montrent que développer une vision est payant sur le long terme. Malgré cela, la mise en place de tels projets se heurte à la difficulté pour les citoyens de s'adapter à ce changement dans leur manière de vivre la ville. Lors de cette formation-atelier nous avons appris à la fois à comprendre les mécanismes de résistance au changement et à s'approprier une série d'outils de gestion du changement.



Deux réunions sur les subsides régionaux à destination des communes

Comme chaque année, Brulocalis s'associe à Bruxelles Mobilité afin de présenter aux communes le catalogue des appels à projet régionaux en matière de mobilité et de sécurité routière. Les nouveautés projetées pour 2024 ont été présentées le 16 novembre de façon à ce que les communes puissent déjà anticiper et préparer leurs dossiers, le catalogue n'ayant pas encore été officiellement approuvé par le gouvernement au moment de la présentation. Le 21 novembre, Brulocalis a organisé une réunion dont l'objectif était de partager des projets subsidiés de mobilité durable. Nous avons eu l'occasion d'entendre l'expérience des communes d'Etterbeek avec sa Maison de la Mobilité Active, de Watermael-Boitsfort pour son projet de promotion de la marche, et de Schaerbeek pour la réappropriation de l'espace public sur la place de la Reine.



Réunion spéciale de la CCCR

La Commission consultative pour la circulation routière dont le secrétariat est assuré par Brulocalis, a réuni les membres afin de parler, entre autres, des critères d'octroi de places PMR devant le domicile et des conséquences de la modification du Code de la route concernant les bandes bus et les sites spéciaux franchissables. L'objectif étant de tendre vers une harmonisation entre les 19 communes et la Région dans l'intérêt du citoyen.



GT stationnement

En décembre, Brulocalis a réuni le groupe de travail stationnement, suite à la demande de plusieurs communes, avec comme sujet principal le contrôle et le respect des règles en matière de cyclopartage, suite à l'entrée en vigueur en janvier 2024 du nouvel arrêté régional dit de « cyclopartage ».



GT sécurité routière

Brulocalis, en collaboration avec Bruxelles Mobilité, réunit pour la première fois les nouveaux coordinateurs en charge de la sécurité routière dans les communes qui ont été engagés à l'aide du subside régional. L'occasion de créer un réseau, de partager les expériences des uns et des autres et de donner des pistes et un soutien pour la rédaction des Plans communaux de Sécurité routière.



GT chantiers et voiries

Le 9 octobre dernier, Brulocalis a organisé un groupe de travail ouvert aux services communaux responsables des voiries et des chantiers en espace public. Pour cette réunion, nous avons été aimablement accueilli à Brucity et avons pu échanger sur trois dossiers particulièrement d'actualité, à savoir le projet d'Ordonnance voiries, la révision des pratiques de coordination des chantiers et le déploiement de la 5G et du réseau de fibre optique à Bruxelles. Ce fut également l'occasion d'évoquer d'autres sujets et problématiques auxquels les services communaux sont confrontés et que ceux-ci souhaitent voir abordés lors de réunions ultérieures. Un prochain groupe de travail a directement été planifié courant décembre.



Plateforme nationale pour le contrôle des cartes PMR

Depuis presque deux ans, Brulocalis est actif dans un groupe de travail dont le but est d'apporter une solution pour le contrôle automatisé du droit de stationnement PMR. Le projet, en collaboration avec le SPF Sécurité sociale, est à présent entré dans sa phase finale. Après une mise en production de l'outil durant le premier semestre 2024, une phase de tests avec les groupes cibles aura lieu durant l'été. Ensuite, en automne, le système sera testé dans deux grandes villes ou communes du pays, avant une mise en service au niveau national par toute ville ou commune désireuse d'adhérer au système. Une conférence de presse s'est tenue le 7 décembre au SPF Sécurité sociale, organisée par le Cabinet Lalieux, à laquelle les trois associations des villes et communes étaient invitées à participer, ayant contribué aux travaux de ce projet. Par la suite une communication plus ciblée sera faite au niveau régional, par l'entremise des trois associations. Etant donnée la particularité bruxelloise, une synergie avec Bruxelles Mobilité et Parking Brussels sera prévue. Nous ne manquerons pas de vous informer de la suite de ce projet.



Projet pilote accueil des nouveaux habitants

Les déménagements représentent un moment clé dans les choix de mobilité, et l'arrivée de nouveaux habitants dans une commune est l'occasion pour celles-ci de promouvoir des choix de mobilité durables et intermodaux. Le 14 décembre, Brulocalis et Bruxelles Mobilité ont réuni quelques communes actives dans le domaine pour un brainstorming sur les outils d'accueil des nouveaux habitants existants et à construire. Cette première rencontre a permis à la Région et aux communes de faire l'état des lieux de la situation existante en matière d'accueil et de construire ensemble les outils qui pourront être développés dans le futur et présentés à l'ensemble des communes.



Débriefings journée sans voiture

Brulocalis a réuni les groupes de travail Police et dérogations afin de faire le débriefing de l'édition 2023 de la journée sans voiture et préparer la prochaine édition. Très bon retour général.



En bref, chez Brulocalis

NOUVEAUX COLLABORATEURS

Brulocalis a intégré trois nouvelles collaboratrices cette année :

1. Ophélie Leroy, Conseillère Développement durable, au Service Ville Durable, chargée en particulier de la mission Renolution;
2. Alessia Messina, Chargée de veille stratégique au Service Information et Communication.
3. Omérine Platiau, Conseillère juridique au Service d'Étude ;

L'équipe est ravie de voir ces fonctions remplies. D'une part, le programme Renolution est clé pour les communes pour améliorer et accélérer le programme de rénovation du bâti bruxellois. Un point de contact chez Brulocalis sur cette mission nous permettra de répondre au mieux aux objectifs ambitieux de la stratégie régionale. D'autre part, le renfort au Service d'Étude permet à Brulocalis de pouvoir continuer à répondre aux questions juridiques des communes, dans le cadre de sa mission de conseil aux pouvoirs locaux bruxellois ; mais aussi d'étudier et de rendre

des avis politiques, dans le cadre de sa mission de plaidoyer politique. Enfin, grâce à la nouvelle fonction de chargé(e) de veille stratégique, les collaborateurs de Brulocalis reçoivent chaque jour les informations utiles et pertinentes pour pouvoir conseiller et défendre nos membres, c'est-à-dire vous, les élus et fonctionnaires des communes et CPAS bruxellois.



Unions des villes et communes

MÉMORANDUM FÉDÉRAL 2024

Brulocalis a co-organisé une conférence de presse à Bruxelles, le 15 novembre dernier, avec l'UVCW et la VVSG, pour présenter le mémorandum fédéral commun aux trois associations, rassemblant leurs revendications auprès du Gouvernement fédéral pour l'année 2024. Pour enrayer la crise de la démocratie, les 581 communes belges réclament plus d'autonomie et de moyens, et le respect du principe de neutralité budgétaire, au niveau des pouvoirs locaux, en vue des échéances électorales.



SAVE THE DATE : LA VILLE DURABLE MISE AU DÉFI

Lundi 22 janvier 2024, 9h30-16h, Bibliothèque Royale de Belgique, Bruxelles

Les élections communales de 2024 constituent un momentum incontournable pour rendre plus durables les politiques publiques communales. L'Agenda 2030 avec ses 17 objectifs de développement durable (ODD) constitue un tremplin unique à cet égard.

Dans le cadre de la journée d'étude « La ville durable mise au défi », Brulocalis, l'UVCW et la VVSG, en collaboration et avec le soutien d'Ethias, vous proposent des clés et des exemples pour comprendre et vous aider à intégrer les ODD dans vos politiques. Le colloque proposera des outils et des

bonnes pratiques non seulement pour utiliser les ODD comme cadre stratégique mais aussi pour traduire concrètement et localement les objectifs de l'Agenda 2030. Outre un débat politique, le programme comprend aussi des sessions spécifiques sur l'action climatique, la gouvernance durable et éthique, l'économie circulaire, la participation citoyenne, l'urbanisation, les droits humains, les stratégies alimentaires ou encore la coopération internationale.

La journée d'étude a pour ambition de permettre les échanges entre les mandataires locaux, les fonctionnaires et les experts des trois régions - et de l'étranger - et d'assurer un enrichissement mutuel et un partage des connaissances.

Inscrivez-vous et consultez le programme complet sur notre site internet.

La ville durable au défi

Une traduction locale des ODD

Bruxelles

22 janvier 2024

Inscrivez-vous

Ouverture par la ministre Zakia Khattabi

Panel international de bourgmestres

Sessions thématiques

- Les ODD comme cadre pour les politiques locales
- Action locale pour le climat
- Achats et investissements durables
- Économie circulaire
- Coopération internationale
- Participation des citoyens
- ...



Au guichet de votre commune, à la piscine, à l'école ou sur Internet, être payé n'a jamais été aussi simple!

Découvrez nos solutions de paiement pour vos citoyens

Les habitudes changent et vous souhaitez offrir des formules de paiement innovantes et sûres à chacun, que ce soit au guichet de votre administration communale ou de la piscine, pour la réservation d'un spectacle ou la commande des repas chauds à l'école, pour la facturation des résidents de votre maison de repos...

Grâce à l'expertise de nos partenaires, nous vous proposons:

- Mollie, pour tous les achats en ligne
- Payconiq, pour tous les paiements via smartphone
- Payworld et Worldline pour les terminaux de paiement
- Twikey pour digitaliser les factures et les paiements récurrents

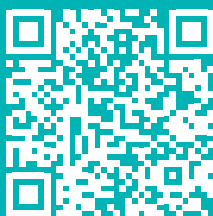
Autant de solutions modulables qui s'adaptent à votre situation spécifique et tiennent compte de vos protocoles de paiement afin de s'intégrer en toute facilité à votre système de reporting. Sans oublier une équipe d'e-consultants qui mettent toute leur expertise à votre service.

Être payé n'a jamais été aussi simple, toujours en toute sécurité, directement sur votre compte, et sans les risques liés au cash.

Vous désirez en savoir plus ? Prenez contact avec votre chargé de relations qui se fera un plaisir de vous renseigner.

Belfius

DES CENTAINES DE SUBSIDES À PORTÉE DE CLIC



CONSULTER LA SECTION SUBSIDES

La section subsides sur le site internet de Brulocalis offre à ses membres un ensemble unique d'informations concernant les sources de financement disponibles, pour vous aider à mettre en œuvre vos projets. En tant que membre, vous y trouverez :

- **La liste des subsides** octroyés par diverses autorités et organisations :
 - la Région de Bruxelles-Capitale ;
 - les Commissions communautaires française (COCOF), flamande (VGC) et commune (COCOM) ;
 - les Communautés française (Fédération Wallonie-Bruxelles) et la Communauté flamande ;
 - l'État fédéral ;
 - l'Union européenne ;
 - différents Fonds, Fondations, Mécénats...

- **Des fiches descriptives** pratiques pour vous aider à préparer votre dossier (conditions d'octroi, montant et liquidation, procédure, sources légales et réglementaires, renseignements pratiques).

- **Des filtres de recherche** pour avoir un aperçu global des sources de financement par matière.

- **Un agenda** reprenant les dates des sessions d'information organisées par les différentes instances, mais aussi les dates de clôture des appels à projets. Pratique pour placer des alertes dans votre agenda.

- **L'impact des réformes de l'État** sur les subsides.

- **Une adaptabilité à l'actualité** (ex. : mesures COVID-19 ou Ukraine)

- **La Toolbox subsides**, développée par le GT (Groupe de Travail) Subsidés, propose différents outils d'information, de gestion et d'évaluation pour améliorer le financement de vos projets, ainsi qu'un vadémécum pour mieux structurer et professionnaliser les subsidiologues dans votre commune.

Abonnez-vous à nos différents outils de communication (newsletter, revue Trait d'Union, moniteurs) pour d'autres informations utiles aux pouvoirs locaux.