

 ACTUALITÉS

Les défis des ressources  
humaines face au télétravail  
et à la crise COVID

 ÉCHO DE LA RÉGION

Rencontre avec Bruxelles  
Pouvoirs Locaux

 EUROPE EN CAPITALE

Nouveau Secrétaire  
Général au CCRE

# Trait d'Union

Ville et Communes de Bruxelles-Capitale



Un nouveau centre  
administratif pour Uccle

N° 128

BUREAU DE DÉPÔT : BXL X  
MAGAZINE  
MAI-JUIN 2022  
AGRÉATION P 921662

 BRULOCALIS  
ASSOCIATION VILLE & COMMUNES DE BRUXELLES

# Votre administration locale est-elle prête pour la transition énergétique ?



La transition énergétique consiste à se passer des sources d'énergie actuelles néfastes pour l'environnement, les fameuses énergies fossiles, pour aller vers des alternatives responsables naturelles et écologiques. Cette transition énergétique nous pousse à nous interroger : ces nouvelles énergies sont-elles disponibles ? Mais sont-elles aussi fiables et surtout abordables ?

**Ethias Services SA et Helexia Belgium ont décidé d'aider les administrations locales dans ce domaine.** En rassemblant nos forces et en collaborant, nous sommes en mesure d'étudier et de mettre en œuvre votre transition énergétique dans les meilleures conditions possibles. L'objectif est double : agir dans le domaine d'économies d'énergie et de l'écologie pour un effet maximal.

**Helexia est une ESCO, une Energy Service Company, qui, depuis plus de 10 ans, assiste les phases principales d'une transition.** Helexia fait partie du groupe Voltalia. Forte de son expérience, elle investit son énergie dans l'accomplissement d'objectifs de neutralité carbone en développant avec ses clients des modèles gagnants.

L'approche d'Helexia est spécifique et pragmatique. Le processus *end-to-end* permet à Helexia d'intervenir en tant que conseiller stratégique pour l'établissement d'objectifs, l'analyse détaillée des consommations via des audits énergétiques et la mise en place d'un plan de transition progressif. Helexia s'occupe aussi de la mise en œuvre de solutions, de la gestion de projet, du contrôle énergétique et de l'entretien.

Pour faciliter l'exécution du projet de transition, Helexia peut aussi servir d'investisseur tiers pour son client en investissant à sa place, ce qui permet à ce dernier de se concentrer pleinement sur ses activités centrales sans geler son développement.

**Grâce à cette collaboration entre Ethias Services SA et Helexia, vous bénéficiez non seulement du soutien d'un partenaire expérimenté, mais aussi de l'expérience et du savoir-faire nécessaire pour réaliser votre transition vers un avenir durable.**



**Steve PIRET**, Key Account Manager  
rue des Croisiers 24 - 4000 LIÈGE  
0474 42 71 87 - 04 220 31 31  
steve.piret@ethias.be  
ethiasservices@ethias.be

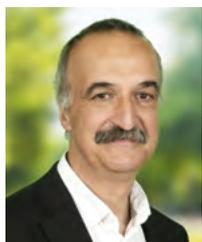
Découvrez notre catalogue de services sur [solutions.ethias.be](https://solutions.ethias.be)

en collaboration avec

helexia

ethias  
SERVICES

# L'HUMANISME RETROUVÉ DANS L'ADVERSITÉ



Nos démocraties subissent pour une part croissante de la population une **crise de légitimité** de ses institutions et de ses représentants. A quelques encablures, d'aucuns agitent même le spectre nauséabond d'un « grand remplacement » fantasmé. Mais ce prisme par lequel nous appréhendons notre époque reflète-t-il toute la réalité ? Ces binocles nous semblent par trop teintés de noir. Si on ne peut nier des problèmes, y compris de critiques à l'égard de nos institutions, il faut aussi pouvoir **voir les signes positifs**. Et même s'en saisir comme d'une opportunité pour renouer le contrat démocratique là où il semble faiblir.

« **Crise** », le terme qui définit cette dernière décennie : sécuritaire en 2016, précédente vague des réfugiés, climatique – et dont les inondations inédites de cet été ne sont qu'un épiphénomène -, du Covid, etc. Si leur gestion est parfois imparfaite, c'est aussi que, tous, nous nous adaptons sans cesse à ces réalités sans précédents et ces difficultés inédites. Mais si quelque chose de positif est à en retirer, c'est la formidable résilience et l'**adaptabilité de nos sociétés**. C'est aussi la capacité de la majorité de nos citoyens à chercher à en sortir par le haut, de manière constructive, en refusant les extrémismes, simplismes et rejets au profit de **solutions reposant sur l'intérêt commun**, les valeurs partagées, le vivre-ensemble.

Si l'accueil des réfugiés de la guerre **ajoute non seulement aux difficultés** issues des crises précédentes mais aussi au travail usuel et toujours croissant des communes, c'est cependant cette attitude positive que je veux ici souligner, et **c'est à cet élan commun que je veux rendre hommage**.

Car qu'avons-nous vu ces dernières semaines ? Une **vague de solidarité** portée par nos concitoyens offrant qui de la nourriture, qui des médicaments, qui un toit à ceux qui fuient l'horreur.

Dans ma commune, 130 réfugiés de guerre sont arrivés ces trois dernières semaines... et pas moins de 170 citoyens se sont déjà proposés pour les héberger. Et il en est de même dans les autres communes. Cet élan citoyen nous redonne à tous courage. Mais nous savons que le chantier à venir sera immense. Pour Bruxelles, ce sont près de 20.000 personnes qui sont attendues et à qui il faudra fournir un logement. La Région s'occupera de la moitié d'entre eux, laissant les 10.000 autres aux soins des communes.

A la mi-avril, la pression est heureusement légèrement retombée : des 2.000 demandes d'accueil à qu'a connue Bruxelles en mars, il en subsiste cependant toujours entre 500 à 600 demandes quotidiennement. Au total, plus de **32.000 réfugiés auront jusqu'ici cherché asile** dans nos 19 communes. Et si 80% d'entre eux ont réussi à se loger par leurs propres moyens, il revenait aux pouvoirs publics de trouver une solution pour les autres. C'est un vrai défi car on sait que Fedasil ne procure un toit que pour les premiers jours. C'est aussi un défi pour le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides, c'est enfin un **défi pour chacun de nos CPAS**, pour chacune de nos communes.

L'élan citoyen solidaire est spontané. Le rôle des institutions, à chaque niveau et tout particulièrement à celui des communes, est de **l'organiser, de coordonner**.

Cette crise est une tragédie. Mais celle-ci remet aussi en lumière ce qui nous rassemble. Elle nous donne l'occasion de **réaffirmer et de renforcer le lien social et le contrat démocratique**.

Olivier Deleuze,  
Président de Brulocalis

> Voir aussi

[Retrouvez notre article en page 39 relatif à l'Ukraine](#)

DIRECTION :  
Corinne François

COORDINATION :  
Philippe Delvaux

RÉDACTION :  
Lejla Celikovic, Philippe Delvaux,  
Sofia Douieb, Valentine Snoeck

TRADUCTION :  
Patrice Van Laethem, AV Translations,  
Logos Languages

SECRÉTARIAT :  
Joao André

GESTION DES ABONNEMENTS :  
02 238 51 49  
[welcome@brulocalis.brussels](mailto:welcome@brulocalis.brussels)

RÉGIE PUBLICITAIRE :  
Target Advertising  
02 880 59 14 ou 081 55 40 78  
[www.targetadvertising.be](http://www.targetadvertising.be)

PHOTO DE COUVERTURE :  
©Uccle

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

Dit tijdschrift bestaat ook in  
het Nederlands.  
Contacteer ons secretariaat :  
[welcome@brulocalis.brussels](mailto:welcome@brulocalis.brussels)

Trait d'Union est intégralement  
disponible sur  
[www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels)

La version pdf comprend des hyperliens.

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

## SOMMAIRE

EDITO .....	3
<b>NOS COMMUNES</b>	
LA POLITIQUE LOCALE BRUXELLOISE EST RELATIVEMENT BIEN FÉMINISÉE .....	5
<b>NOS COMMUNES</b>	
AU-DELÀ DE LA FAÇADE DU NOUVEAU CENTRE ADMINISTRATIF UCCLOIS .....	8
<b>NOS COMMUNES</b>	
UN NOUVEAU SITE INTERNET À UCCLE .....	13
<b>ÉCHO DE LA RÉGION</b>	
BRUXELLES POUVOIRS LOCAUX REFONDE SON SITE INTERNET .....	14
<b>SOUS LA LOUPE</b>	
LE PRINCIPE D'AUDITION PRÉALABLE ET LES ACTES DE LA POLICE ADMINISTRATIVE GÉNÉRALE .....	19
<b>SOUS LA LOUPE</b>	
DROIT DE REGARD DES CONSEILLERS COMMUNAUX, ENTRE DEVOIR DE DISCRÉTION, SECRET PROFESSIONNEL ET RGPD .....	22
<b>NOUVEAU</b>	
L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL DES USAGERS DES CPAS BRUXELLOIS À L'ÉPREUVE DU NUMÉRIQUE .....	30
<b>ACTUALITÉS</b>	
COMMUNES FRANÇAISES ET BRUXELLOISES ÉCHANGENT SUR LA PARTICIPATION CITOYENNE .....	36
<b>NOS COMMUNES</b>	
SCHAERBEEK REMPORTE LE LABEL D'OR « COMMUNE AMIE DES ANIMAUX » .....	38
<b>ACTUALITÉS</b>	
AIDE À L'UKRAINE .....	39
<b>ACTUALITÉS</b>	
DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE : AIDEZ VOS USAGERS À S'AUTHENTIFIER ! .....	40
<b>EUROPE EN CAPITALE</b>	
UN NOUVEAU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL POUR LE CCRE : FABRIZIO ROSSI .....	42
<b>ACTUALITÉS</b>	
LES DÉFIS RH LIÉS À LA CRISE ET AU TÉLÉTRAVAIL SUR LES POUVOIRS LOCAUX, OU COMMENT PROTÉGER LA SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL ? .....	43

Publié avec le soutien de



> Philippe DELVAUX, Service Communication à Brulocalis

# LA POLITIQUE LOCALE BRUXELLOISE EST RELATIVEMENT BIEN FÉMINISÉE

La mi-mandature est généralement un moment propice aux changements de compositions dans les Collèges des bourgmestres et échevins. Mais cette année est un peu particulière au sens où plusieurs bourgmestres cèdent leur écharpe... qui reviennent à trois reprises à des femmes. Nous proposons ci-après d'étudier la mixité dans la vie politique locale bruxelloise.

- Auderghem : **Sophie de Vos** remplace Didier Gosuin depuis fin mars ;
- Forest : Stéphane Roberti ayant démissionné pour raisons de santé, c'est **Mariam El Hamidine** qui prend la tête de la commune ;
- Jette : Claire Vandevivere a repris les rênes de la commune des mains d'Hervé Doyen ;
- Saint-Gilles : **Jean Spinette** succède à Charles Picqué (remplacement prévu courant 2022) ;
- Ganshoren : Pierre Kompany a cédé l'écharpe mayorale à **Jean-Paul Van Laethem**.

## LA QUASI-PARITÉ BRUXELLOISE

Elus en 2022	Hommes	Proportion d'hommes	Femmes	Proportion de femmes	Total
Conseillers communaux	273	52.5	247	47.5	520
Échevins	78	50	77	50	155
Bourgmestres	14	75	5	25	19
<b>Total</b>	<b>365</b>	<b>53</b>	<b>329</b>	<b>47</b>	<b>694</b>

On dénombre à peu près 700 élus locaux à Bruxelles : À la suite des élections de 2012<sup>1</sup>, à Bruxelles, 58% des membres des conseils communaux, 61% des échevins et 95% des bourgmestres étaient des hommes. Mais le système légal est alors différent de celui qui régit la matière de nos jours, et moins volontariste en termes de représentativité politique des femmes.<sup>2</sup>

Aux élections d'octobre 2018, les lignes avaient quelque peu changé. Catherine Moureaux à Molenbeek et Cécile Jodogne<sup>3</sup> à Schaerbeek étaient certes initialement les seules femmes à accéder au poste de **bourgmestre**, soit 10%. Mais à mi-mandat, en 2022, pas moins de cinq bourgmestres cèdent leur écharpe, et ce sont à trois reprises des femmes qui en bénéficient, augmentant notablement leur représentation à ce niveau : Sophie de Vos à Auderghem, Mariam El Hamidine à Forest et enfin Claire Vandevivere à Jette. Dès lors, les femmes-bourgmestres représentent désormais plus d'un quart des mayorats bruxellois<sup>4</sup>. Cela reste peu, mais c'est mieux que dans les autres régions (voir infra).

Au rang des **échevins**, on dénombre 77 échevines sur 155. Les femmes y représentent donc bien 50% des échevinats. Cette analyse ne porte pas sur les types d'échevinats qui leur échoient plus ou moins souvent. Les chiffres actuels sont donc moins

favorables aux femmes que ceux de 2012... mais restent fort proches de la parité.

Ce qui ne fait, rappelons-le, que répondre au prescrit légal puisque depuis l'ordonnance de 2018<sup>5</sup>, la parité est de mise à Bruxelles : ce texte impose qu'il y ait autant d'échevins de sexe féminin que de sexe masculin (à une unité près, en cas de nombre d'échevins impair). Cependant, il ajoute qu'il peut être dérogé à ce principe de parité si au minimum un tiers des membres du collège des bourgmestres et échevins sont « de sexe différent des autres ». En outre, il prévoit une exception tant au principe de la parité moitié-moitié qu'à la mixité un tiers-deux tiers : dans le cas où les listes formant la majorité communale ne comprennent pas de membres d'un des sexes en nombre suffisant. Enfin, il précise que, dans cinq cas qu'il énumère, si un échevin vient à être remplacé, son successeur n'est pas tenu d'être du même sexe que lui.

Voir à ce sujet : « [Collège des Bourgmestres et Echevins : la parité hommes/femmes est désormais visée !](#) » [15.2.2018] sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels) > actualités ainsi que dans [Traité d'Union n°106](#)

1. Voir plus bas et voir aussi « [Le genre en région de Bruxelles-Capitale - Un état des lieux en chiffres](#) », [equal.brussels](http://equal.brussels), 2019, page 71
2. La matière est alors régie par l'article 15, §1er, al. 6 de la NLC (abrogé depuis). Elle imposait seulement la présence continue d'au moins une personne de l'autre sexe au sein des Collèges.
3. Bourgmestre faisant fonction en lieu et place de Bernard Clerfayt, empêché par sa fonction ministérielle. Nous n'avons donc pas tenu compte ici de M. Clerfayt dans les calculs
4. Pour être de bon compte, le faible nombre de bourgmestres à Bruxelles fait que la nomination d'une seule femme suffit à faire varier leur proportion de 5%.
5. Ordonnance bruxelloise du 1er mars 2018 modifiant la nouvelle loi communale afin d'assurer une présence équilibrée de femmes et d'hommes au sein des collèges communaux, Moniteur belge, 12 mars 2018.

## Conseillères communales

	1994	2000	2006	2012	2018
Flandre	/	27,4% (1993/7276)	34,4% (2499/7268)	36,2% (2698/7464)	38,4% (2839/7398)
Wallonie	/	26,2% (1349/5148)	24% (1252/5214)	35,8% (1936/5406)	38,4% (2004/5215)
Bruxelles	/	36,9% (241/653)	40,4% (268/663)	42,5% (291/685)	47,34% (329/695)

## Echevines

	1994	2000	2006	2012	2018
Flandre	15,1% (235/1553)	20% (312/1566)	31,1% (552/1776)	33% (594/1800)	38,1% (602/1580)
Wallonie	10,3% (140/1362)	17,6% (200/1134)	27,8% (318/1145)	30% (339/1128)	38,6% (415/1075)
Bruxelles	23,1% (37/160)	31% (44/142)	37,8% (59/156)	39,5% (62/157)	41,14% (72/175)

## Femmes bourgmestres

	1994	2000	2006	2012	2018
Flandre	4,9% (15/308)	7,5% (23/308)	9,4% (29/308)	12,7% (39/308)	14,3% (43/300)
Wallonie	5% (13/262)	7,8% (19/262)	9,2% (24/262)	12,6% (33/262)	18,3% (48/262)
Bruxelles	10,5% (2/19)	15,8% (3/19)	15,8% (3/19)	5,3% (1/19)	5,3% (1/19)

6. Voir « [Les résultats des élections communales du 14 octobre 2018 en Flandre](#) », Courrier hebdomadaire du CRISP 2018/31-32 (n° 2396-2397)

7. Pour plus d'infos sur la situation en Wallonie, nous vous renvoyons à l'étude sur la question établie par le CRISP en 2020 : « [La présence équilibrée de femmes et d'hommes dans les collèges communaux et provinciaux de Wallonie](#) » Courrier hebdomadaire du CRISP 2020/16-17 (n° 2461-2462)

8. Décret wallon du 7 septembre 2017 portant modification du Code de la démocratie locale et de la décentralisation afin de garantir une présence équilibrée de femmes et d'hommes au sein des collèges communaux et provinciaux de Wallonie, Moniteur belge, 9 octobre 2017.

9. De manière plus générale, la progression du nombre de femmes tient aux évolutions législatives mais aussi, selon une étude du CRISP de 2019 à « *d'une part, la visibilité qui est accordée aux femmes par les formations politiques au moment d'établir les listes de candidats et, d'autre part, dans le choix qui est posé par les électeurs eux-mêmes au moment de remplir leur bulletin de vote.* ». Voir « [Les facteurs déterminant la proportion de femmes parmi les élus. L'exemple du scrutin local du 14 octobre 2018](#) » Courrier hebdomadaire du CRISP 2019/5-6 (n° 2410-2411)

10. Nos chiffres pour 2018 divergent légèrement de ceux de l'Institut. Notamment pour le niveau mayoral où l'institut s'est basé sur la situation à l'installation des Collèges (1 bourgmestre, soit +/-5%) tandis que nous avons mis à jour ces données en mars 2022 (5 bourgmestres, soit +/- 25%). Pour le niveau échevinal, le nombre retenu en 2018 par l'Institut – 175 échevin.e.s – laisse croire que l'Institut a additionné dans cette catégorie tous les membres des Collèges, y compris donc les bourgmestres, ce qui expliquerait la proportion de femmes moins importante dans la catégorie « échevines » que celle relevée par nos calculs.

Enfin, au rang des conseillers communaux, elles sont 267 sur 564... soit 47%. Ici encore, la parité est quasi atteinte.

Nous observons, début des années 2000, une structure pyramidale nette, qui voyait la proportion de femmes diminuer en fonction de l'évolution du mandat, avec donc proportionnellement moins de femmes bourgmestres que d'échevines et moins d'échevines que de conseillers. On voit donc que l'obligation issue de l'ordonnance de 2018 instaure la (quasi)-parité au niveau échevinal, sans cependant toucher au niveau mayoral pour d'évidentes raisons, mais qui aboutissent à ce même goulot d'étranglement... goulot quelque peu élargi par les recompositions de 2022.

## L'ÉVOLUTION DANS LES TROIS RÉGIONS

Il est intéressant de regarder la progression des élus au fil des élections et de comparer ainsi les évolutions en Flandre<sup>6</sup> et en Wallonie<sup>7</sup> (rappelons que, pour cette dernière, a été promulgué le 7 septembre 2017 un décret<sup>8</sup> qui vise à garantir une « présence équilibrée » de femmes et d'hommes dans les collèges communaux et collèges provinciaux de Wallonie<sup>9</sup>).

L'évolution de la présence des femmes en politique locale est bien marquée au fil des ans et montre une progression globale. Des chiffres ont été collationnés par l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes<sup>10</sup>. Il en ressort que Bruxelles a bien progressé sur la voie de l'égalité, comparativement aux autres régions. 



**Observatory**  
The European Charter for  
Equality of Women and Men in Local Life

www.charter-equality.eu  
twitter.com/CEMR\_Equality



**Women in politics**  
The harsh reality of inequality

#Power2Her



**Local & Regional  
Europe**

www.cemr.eu  
twitter.com/ccreemr

---



**In EUROPE**  
**16%** of mayors  
are women  
10 years ago, they were 13%...

**Top 5 countries**  
% of mayors who are women

Iceland:	36%
Slovakia:	36%
Sweden:	33%
Netherlands:	28%
Norway:	28%

**WOMEN IN NATIONAL PARLIAMENTS**

	women	men	
Upper house	29%		2018
Lower house/ Unicameral	24%		2008
	29%		2018
	25%		2008

**Top 5 countries**

Sweden:	44%
Finland:	42%
Norway:	41%
France:	40%
Belgium:	39%

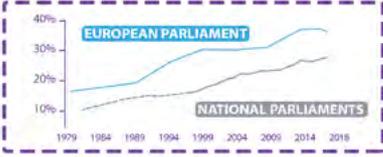
---

**WOMEN MAYORS OF EU CAPITAL CITIES**

Femke Halsema	Gabriela Firea	Lydie Polfer	Manuela Carmena	Anne Hidalgo	Virginia Raggi	Yordanka Fandukova	Anna K. Jerlmayr
AMSTERDAM (NETHERLANDS)	BUCHAREST (ROMANIA)	LUXEMBOURG (LUXEMBOURG)	MADRID (SPAIN)	PARIS (FRANCE)	ROME (ITALY)	SOFIA (BULGARIA)	STOCKHOLM (SWEDEN)

**WOMEN IN THE EU**

- 9 commissioners
- 36% in EU PARLIAMENT
- 3 heads of gov. in EU COUNCIL



---

**31%** of local councillors are women  
10 years ago, they were 27%...

**Top 10 countries**  
% of women in local councils

Iceland:	47%	France:	39%
Sweden:	43%	Norway:	39%
Ukraine:	42%	Latvia:	39%
Belgium:	39%	Slovakia:	34%
Finland:	39%	Denmark:	33%

**% WOMEN in intermediary regional assemblies**

intermediary assemblies	32%	regional assemblies	30%
-------------------------	-----	---------------------	-----

**TOP 3 EU COUNTRIES**

France:	50%	France:	48%
Belgium:	40%	Sweden:	48%
Germany:	27%	Finland:	46%

---

**QUOTAS**  
The French case

Following the 2008 departmental elections, only 13% of elected representatives were women. In 2018, the proportion of women rose to.....

50%

**SDG 5 | Achieve gender equality and empower all women and girls**

- 5.5 Ensure women's full and effective participation and equal opportunities for leadership at all levels of decision-making in political, economic and public life;
- 5.C Adopt and strengthen sound policies and enforceable legislation for the promotion of gender equality and the empowerment of all women and girls at all levels.

---

**Will this gender gap stand the test of time?**

At the current rate, it would take 107 years to close the gender gap.

**For democracy's sake: Europe needs more women to run for election!**



**VOTE**

Copyright CCRE, 2019



> Philippe DELVAUX, Service Communication à Brulocalis

# AU-DELÀ DE LA FAÇADE DU NOUVEAU CENTRE ADMINISTRATIF UCCELOIS

Suite de notre série sur les grands déménagements des administrations bruxelloises : après Etterbeek (lire notre article dans [Trait d'Union 122](#)) et le SPRB ([Trait d'Union 125](#)), et en attendant la Ville de Bruxelles, nous mettons cette fois Uccle à l'honneur. La commune inaugure ses nouveaux bâtiments, le long de la rue de Stalle. Le bourgmestre Boris Dilliès, accompagné de l'échevin en charge des propriétés communales Jonathan Biermann et de Monsieur Aron Misra, Directeur des Travaux de la commune nous les ont fait visiter. Un projet d'autant plus ambitieux qu'il dépasse les seules questions immobilières.



> Boris Dilliès, bourgmestre d'Uccle

*logement, on imagine bien la difficulté de travailler et de circuler dans des espaces qui n'ont pas été pensés pour ces usages.*

*En fonction de l'âge, de la configuration et de l'état des différents bâtiments, nos collaborateurs n'étaient donc pas tous logés à la même enseigne en termes d'environnement ou de conditions de travail. Et bien entendu, l'ensemble du parc immobilier se révélait très énergivore. C'est d'ailleurs ce qui nous a vite fait abandonner la piste de la rénovation des anciens sites, brièvement envisagée.*

*Ce projet d'un nouveau Centre administratif s'est donc conçu dans une **vision à long terme** et aux confluences de considérations tenant aux économies d'énergie, à la bonne gestion, à l'amélioration des conditions de travail et de l'accueil du public, et enfin à la recherche d'une efficacité accrue.*

*Le dossier a démarré avec mon prédécesseur, M. Armand de Decker. En décembre 2014, la commune a **acheté le bâtiment** dans lequel nous nous trouvons aujourd'hui, et qui abritait Fabricom. On avait initialement cherché à acquérir les bureaux juste en face de celui sur lequel on s'est finalement décidé, mais le prix était trop élevé. »*

**Jonathan Biermann** : « En outre, on déménage aussi tous les services techniques de l'administration, pour lesquels on a érigé un autre bâtiment, occupé donc depuis janvier par nos ateliers et magasins d'électricité, plomberie, menuiserie et autres espaces techniques. Ce bâtiment neuf respecte, lui, la norme passive.

On complète enfin notre parc immobilier avec une troisième implantation destinée aux dépôts communaux, également à proximité du nouveau centre administratif, dans des anciens dépôts de la poste. Au final, nous disposons maintenant dans le même quartier d'un triangle regroupant 3 pôles d'activités :



> Jonathan Biermann, échevin en charge des propriétés communales

*administration, services techniques et dépôts communaux, tous à 50 mètres les uns des autres. C'est une configuration idéale. »*

## Que vont devenir l'ancienne Maison communale et son quartier ?

**Boris Dilliès** : « Le bâtiment est emblématique et il faudrait saisir l'opportunité qu'il présente d'augmenter encore le rayonnement de la commune. On **conserve donc notre maison communale historique**, où continueront à être célébrés les mariages, où se tiendront des réceptions et cérémonies, et où s'installera la justice de paix. Cette dernière va donc quitter le parvis Saint Pierre qui est une propriété communale assez intéressante et qui accueillera le théâtre « Le Public ».

Les quartiers vont évoluer. Aussi bien celui où nous nous sommes installés que celui que nous avons quitté. Certains commerçants ont pu craindre un déclin des quartiers jouxtant la place Jean Vander Elst, mais nous les rassurons : l'installation d'habitants et les

## Pourquoi bâtir un nouveau Centre administratif ?

**Boris Dilliès** : « La Maison communale historique a été inaugurée en 1883, une époque où Uccle comptait un peu plus de 10.000 habitants. Aujourd'hui on dépasse les 84.000 ! Au fil des ans et de l'évolution des besoins, les services communaux se sont étendus sur neuf sites, avec à la clé d'évidentes difficultés pratiques et un manque de synergies entre services ou même entre mandataires : si je disposais bien d'un bureau à la Maison communale, ceux des échevins étaient par contre éparpillés au gré de la localisation de leurs services.

Certains bâtiments ont connu une valse d'affectations : le 3 rue Auguste Danse a été conçu comme un logement avant d'abriter la police, laquelle à l'aube de l'an 2000 s'est installée rue Rouge, dans une ancienne école communale, pour faire place au service Finances & Recette et à celui des Étrangers, etc. Et quand un service s'installe dans du

fonctionnalités que nous avons évoquées devraient pallier le départ des fonctionnaires. On a veillé à ne pas créer de longue période de latence, qui risquerait de générer un « no man's land ».

Le quartier de notre nouvelle implantation est lui aussi en transformation. On s'en souvient par le passé comme d'une porte d'entrée pour les voitures vers Bruxelles. Mais les voiries ont été pacifiées de longue date. Hasard du calendrier, le parc Raspail va être réaménagé, ce qui contribue aussi à l'embellissement du quartier et à son évolution. »

### Pourquoi avoir confié la rénovation du nouveau centre à une société externe ?

**Boris Dillies :** « Au début, nous nous sommes demandés à qui confier la rénovation du nouveau Centre administratif. **Notre Service Architecture** était déjà mobilisé par le projet de **construction du bâtiment passif**, dont il s'est occupé de sa conception à la réception des travaux, et par la rénovation de l'école du Merlo ou la crèche du Chat. Il ne pouvait pas absorber une lourde charge de travail supplémentaire.

Le Collège a donc décidé de **confier la rénovation du nouveau centre administratif à un bureau d'architecture externe**, ce qui a impliqué un marché public au niveau européen qui a suscité 25 candidatures. Cette procédure très lourde n'a donc abouti à une attribution que fin décembre 2015, près d'un an après notre achat. »

### Qui sont les principaux intervenants pour le projet du nouveau Centre administratif ?

**Boris Dillies :** « On a procédé par étapes. Aussi vaste que ça puisse paraître, tout a été centralisé par une petite cellule, à laquelle se sont adjoints nombre de services en fonction des sujets et des étapes. À sa tête se trouvait Monsieur Misra et Monsieur Willeaume,



architecte à la commune, qui ont aussi pu s'appuyer sur le département du Facility management et avec l'aide du directeur des bâtiments communaux.

**Jonathan Biermann :** « Et comme l'attribution du marché public de rénovation prenait du temps, nous avons mis à profit cette période pour **réfléchir à l'organisation de notre administration avec le bureau de consultance Möbius**. Il s'agissait notamment d'identifier toutes les relations entre services et **les interactions entre l'administration et le public** et de mesurer le nombre de visiteurs... Cette étude nous a livré de très nombreux enseignements... et a été incorporée à notre analyse des besoins pour la rénovation. Nous avons ainsi identifié plus de 160.000 interactions physiques par an de notre administration avec les citoyens, dont une grande partie relève de quelques services comme la population et l'état civil. Ce travail a posé les bases pour repenser l'organisation de l'administration.

Les architectes se sont reposés sur cette analyse pour déterminer où répartir les services dans le bâtiment. Notre coordinateur et chef du département Facility management,

“ Tout a été centralisé par une petite cellule ”

M. Misra, a travaillé avec eux en étroite collaboration et a suivi toute la mission depuis la conception jusqu'à la fin du chantier. »

**Aron Misra :** « D'autres services sont cependant intervenus lors de la rédaction des marchés publics, notamment le service environnement, par exemple pour mieux choisir l'ensemble des fournitures. On s'est de même appuyés sur l'expertise de notre SIPPT (service interne pour la prévention et la protection au travail) pour tout ce qui relève du confort et de la sécurité. »

**Jonathan Biermann :** « Le département Facility management a coordonné pour sa part les relations aux différents services de l'administration à qui nous devons faire appel en fonction des besoins : service environnement, centrale des marchés, services juridiques, etc. L'ampleur du projet se mesure mieux quand on précise que pas moins de **quarante marchés publics** ont été nécessaires au total. »

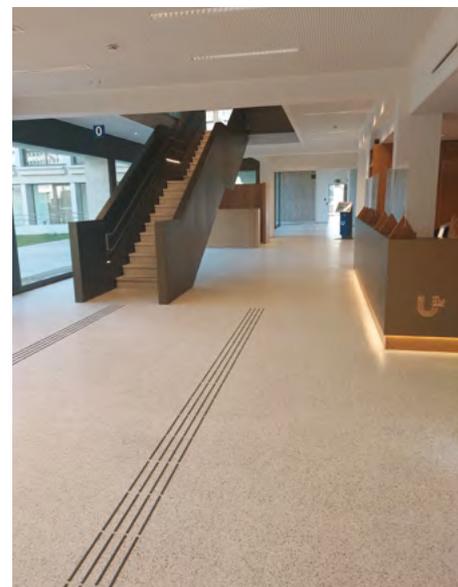
### Pouvez-vous évoquer le volet budgétaire de l'opération ?

**Boris Dillies :** « Le budget global de l'ensemble de l'opération ne porte pas que sur les frais et les investissements engagés sur ce nouveau bâtiment.

Outre le coût d'achat du bâtiment administratif, d'un montant de 13.000.000 euros, il faut ajouter 5.000.000 euros pour l'érection du **bâtiment passif** pour les services techniques et les 24.000.000 d'euros **d'aménagements** et de travaux liés à la performance énergétique du Centre administratif, lequel totalise plus de 14.000 m<sup>2</sup>, voire 16.000 m<sup>2</sup> en comptant le parking. Les travaux du Centre administratif se situent donc dans une fourchette de 1.500 à 1.700 euros par mètre carré.

La question budgétaire est intéressante, mais complexe car il faut compter toutes les dépenses, mais aussi les économies réalisées notamment par toutes les synergies désormais possibles...

Avant de se lancer dans l'opération, le Collège avait fait élaborer un **business plan** pour y voir plus clair et pour s'assurer de ne pas faire sombrer les finances communales. On a également repensé toute une série de process, notre infrastructure informatique... Bref, il y a tout un ensemble de sous-projets afférents qui engendrent des coûts annexes mais sont tous porteurs soit d'économies à long terme, soit d'amélioration de l'efficacité ou de qualité du service. Le Centre administratif s'inscrit dans un **mouvement d'ensemble** bien plus vaste que la seule rénovation d'un bâtiment. »





## comment est prévu l'amortissement de tout le projet ?

**Jonathan Biermann :** « Les investissements sont très importants, mais ne nous effraient pas car nous avons développé une vision à long terme pour ce projet par essence pérenne. L'amortissement de l'investissement se fera partiellement, d'une part, via les économies par rapport aux surcoûts, notamment énergétiques, engendrés par les anciens sites. Ensuite, par les loyers de bâtiments que nous louions et pour lesquels nous avons donné le renom ; par le produit de

la vente de certains autres dont nous étions propriétaires : un de nos services occupait ainsi un immeuble d'habitation... que nous avons revendu pour qu'il revienne à cette destination première. D'autres ont été cédés à deux écoles, un au centre de promotion sociale... Et le bâti que l'on revend est de qualité, et amènera de nouveaux contribuables et consommateurs pour l'économie locale. »

“ Nous avons développé une vision à long terme ”

## Pourquoi une rénovation lourde ?

**Boris Dilliès :** « Lorsque nous avons visité le nouveau bâtiment, à peine quitté par ses précédents occupants, nous pensions tout d'abord à nous limiter à des aménagements légers, à quelques travaux de rafraîchissement. Rien n'aurait été pire, que ce soit en termes de praticabilité ou en termes financiers. N'oublions pas que nous sommes une administration et donc une structure à vocation pérenne. On a donc pris le temps de **penser aux travaux pour que le bâtiment se révèle fonctionnel sur le long terme.** »

Nous avons aussi une responsabilité en termes d'exemplarité des pouvoirs publics et avons dès lors aussi voulu faire le pari d'une rénovation profonde d'un bâtiment qui présentait un intérêt architectural.

Nous avons maintenu les caractéristiques d'origine et après rénovation, ravalement des pierres, remplacement des châssis, etc., nous réalisons que le bâtiment est beau. C'est d'ailleurs une appréciation partagée par plusieurs personnes, et que jamais, avant cette rénovation, je n'avais entendue à son propos. Que le bâtiment soit fonctionnel est essentiel, mais s'il peut plaire en plus... »

**Aron Misra :** « C'est un très beau bâtiment réalisé par un beau bureau d'architecte dans les années septante mais c'était aussi une véritable passoire énergétique. Et donc on l'a transformé complètement en respectant son patrimoine mais en intégrant toutes les techniques contemporaines qui ont permis ce gain énergétique. Par rapport à une démolition-reconstruction, les montants investis restent raisonnables et, sans pouvoir prétendre au passif, nous permettent cependant des gains de consommation stupéfiants : ce bâtiment n'a besoin aujourd'hui que de 25% de sa consommation énergétique passée !

Nous sommes redescendus de 370 à 90 kilowatt/heures par an et par mètre carré.

Nous sommes d'ailleurs fiers d'avoir décroché le label be.exemplary. »

## Ce label n'est d'ailleurs pas la seule aide que vous ayez obtenue...

**Jonathan Biermann :** « L'exemplarité du projet nous a aussi permis de bénéficier de quatre subsides importants, le premier lié à l'appel à projets européens FEDER et trois autres tenant aux économies d'énergie. Sibelga nous a octroyé deux subsides : l'un pour nous accompagner dans nos investissements d'économie d'énergie et dans le cadre de l'appel à projets Solar Click et l'autre pour placer en toiture des panneaux photovoltaïques. Enfin, Vivaqua nous a aidé pour mettre en pratique un concept jusqu'alors développé uniquement en modèle théorique : un système de riothermie. »

- Retrouvez sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels) les fiches subsides du Feder,
- Retrouvez le programme Solar Click : <https://solarclick.be>.

## En quoi consiste la riothermie ?

**Jonathan Biermann :** « Apparentée à la géothermie, la riothermie permet de récolter l'énergie qui se trouve dans les égouts. Le centre administratif se trouve dans la vallée de l'Ukkelbeek, au-dessus du collecteur de la rue de Stalle, lequel recueille les eaux usées de toutes les zones environnantes. Son débit est donc important. Et il y fait toute l'année une température constante, autour de 14°. C'est une source inépuisable qu'on peut récupérer avec un système de pompes à chaleur réversibles. Ce qui nous permet de réchauffer nos locaux en hiver ou de les rafraîchir en été, sans plus besoin de climatisation énergivore. La riothermie fournit à peu près 20 à 25% des besoins énergétiques de nos 14.000 m². Nous réduisons ainsi annuellement nos émissions de CO<sub>2</sub> de 60 tonnes. »

## Voir aussi

Notre interview de Vivaqua dans [Trait d'Union 124](#)

La riothermie expliquée sur le site de Vivaqua : <https://www.vivaqua.be/fr/nos-activites/nos-activites-egouttage/riothermie/>

## BE.EXEMPLARY

be.exemplary est un appel à projets régional pour stimuler et récompenser les constructions et de rénovations exemplaires en termes de développement urbain durable.

D'autres projets communaux ont été soutenus par be.exemplary. Ainsi du projet Optima, lauréat be.exemplary 2018, pour la construction d'une école primaire néerlandophone (De Kriek), l'extension d'une école primaire francophone (Ecole 10), l'extension d'un bâtiment de sport (Optima). Le complexe comprendra également des bureaux pour l'association OCS ainsi que des espaces extérieurs publics et collectifs. Le projet Optima pourrait être réceptionné en juillet de cette année, à temps pour le début de l'année scolaire 2022-2023.

Suite au lancement récent de Renolab, une nouvelle édition de be.exemplary n'est actuellement pas à l'ordre du jour.

- Retrouvez sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels) les [fiches subsides de Be.Exemplary](#) (bâtiments bruxellois exemplaires) et de Renolab.



### Combien de fonctionnaires occupent les divers sites ?

**Boris Dillies :** « Le nouveau centre administratif regroupe à peu près 470 postes de travail, principalement des employés.

Le site de la propreté publique et le centre opérationnel Stalle totalisent environ 180 travailleurs, pour la plupart des ouvriers.

Les 300 employés du CPAS restent, eux, dans leur implantation actuelle du 860 ch. D'Alseberg, laquelle a précédé de peu le début du projet de remembrement de nos services. Nous nous sommes à un moment posé la question de leur intégration dans l'ensemble des déménagements, mais avons renoncé car le projet était déjà suffisamment lourd. »

### Par contre, un espace sera dévolu à un partenariat avec le privé

**Jonathan Biermann :** « Une particularité de notre nouveau centre, auquel nous tenons beaucoup, est un espace de 250 m<sup>2</sup> pour des startups innovantes actives dans les domaines de l'urbanisme, la mobilité, l'état civil, la participation citoyenne... Cette initiative a pour but de générer des synergies entre les services communaux et les startups résidentes de ce lieu afin de permettre à celles-ci de se développer plus facilement. Mais aussi d'apporter une série d'innovations dans les services aux citoyens. C'est un win-win. »

### J'imagine que la gestion de déménagement est un gros morceau en soi...

**Boris Dillies :** « C'est effectivement un très gros boulot. Le déménagement était phasé tous les week-ends de mars pour assurer la continuité des services. Lorsque vient le tour d'un service, il ferme ses caisses le vendredi matin, elles sont déménagées durant le week-end et les agents retrouvent leurs affaires le lundi dans le nouveau bâtiment, sur leur plateau. Ils peuvent ensuite s'installer

tandis que le service IT, qui fait ici un travail extraordinaire, les connecte en deux jours au réseau.

Chaque phase concerne à peu près 80 personnes. On priorise les services qui n'ont pas de contact avec le public. L'emplacement des services a été déterminé suite à l'étude que nous avons mentionnée. Aux étages supérieurs, les services sans contact avec le public. Et plus on se rapproche du rez-de-chaussée, plus les agents ont d'interactions avec la population. Au rez-de-chaussée se trouve le service population-état civil, qui a été un des derniers à emménager.

Pour que tout se passe au mieux, on a beaucoup communiqué en interne, notamment sur le phasage. Il fallait expliquer, présenter, rassurer certains collaborateurs, aplanir des craintes logistiques... »

“ Nous nous sommes demandés comment devait évoluer une administration ”

### Et comment communiquez-vous vers la population ?

**Boris Dillies :** « Ici aussi, c'est toute une organisation. Nous avons utilisé tous notre arsenal de communication, tant classique avec le magazine communal qu'avec les médias sociaux ((Facebook, Twitter, Instagram) et bien entendu notre (nouveau) site internet.

Mais aussi via d'autres canaux, comme l'adaptation des signatures électroniques ou le placement d'encadrés d'information dans nos courriers officiels.

Outre le déménagement, un des gros changements sur lesquels nous insistons lors de nos communications est l'adaptation de tous nos numéros de téléphone. Le nombre de lignes téléphoniques ayant augmenté au fil du temps, les numéros n'avaient plus de cohérence d'ensemble. Nous avons donc tout remis à plat en achetant un paquet de 1.200 nouveaux numéros que nous réaffectons aux services lors de chaque phase de déménagement, et qu'il faut donc bien communiquer à la population... même si les anciens numéros resteront encore actifs pendant quelques mois.

Et il nous faut bien vérifier que ces numéros soient aussi tous correctement renseignés sur les courriers, les annuaires internes, le site internet, les signatures de mail... »

### Vous avez évoqué un projet dépassant le seul centre administratif. Quels sont les autres changements ?

**Aron Misra :** « Nous nous sommes demandé comment devait évoluer une administration, de ses besoins à ses rapports à la population. Notre démarche est donc partie de ces besoins et des demandes de la population. Et c'est sur cette base que nous avons cherché les améliorations indispensables à apporter dans la qualité du service et l'environnement de travail.

On a donc profité du projet du bâtiment pour repenser d'autres enjeux, lesquels se répercutent en dehors même de nos bâtiments. C'est une question d'opportunité. On a voulu aller au-delà des seuls travaux de réaménagement pour intégrer d'autres aspects de fonctionnement.

On s'est ainsi rendu compte qu'on disposait de pas moins de trois services informatiques au niveau de la commune : celui de l'administration, celui du réseau d'établissements scolaires et enfin celui du CPAS, que nous avons rationalisés. Lancée en 2018, la fusion du réseau de l'administration et de celui des établissements scolaires est aboutie aujourd'hui. Le CPAS dispose cependant encore de son réseau. Nous avons construit





**deux data centers** sur notre site, le second permettant un back-up en cas de problème du premier. Et pour parachever ce volet, nous avons mis en place un nouvel **intranet** à destination du personnel, mais aussi un nouveau **site internet** pour la population. »

## > Plus d'info

Lisez dans ce numéro notre article consacré au nouveau site internet d'Uccle

## Et vous réfléchissez également aux nouvelles manières de travailler induites par le télétravail ou les conférences à distance.

**Boris Dillières** : « Ces deux dernières années nous ont tous fait découvrir d'autres manières de travailler. Certains l'ont bien vécu, d'autres moins. Certains sont un peu désespérés en revenant travailler en présentiel.

Mais cette pandémie nous aura au moins offert l'**opportunité de tester des modalités de travail** que nous n'aurions autrement pas abordées si rapidement, si massivement ou avec la même ouverture. En ce sens, c'est une chance. On a pu vérifier empiriquement que le télétravail fonctionne, que les outils et les agents s'adaptent.

Notre déménagement tombe à point nommé puisqu'il coïncide avec le progressif retour sur le lieu de travail. Je parie dès lors sur un effet positif de ce nouvel environnement, de ce changement, notamment pour ceux qui appréhendaient le retour, et surtout pour investir un lieu mieux conçu. »

**Jonathan Biermann** : « Nos métiers, tant pour le politique que l'administratif, impliquent un grand nombre de réunions. Ici aussi, la pandémie nous a appris à nous servir d'outils de **téléconférence**. Ce type d'évolutions survivra à la crise, car on mesure tout ce qu'elles apportent. Nos réunions mélangeront à l'avenir présentiel et distanciel.

On a tous pris conscience que certaines réunions peuvent être réglées plus efficacement en 15 min par visioconférence tandis que d'autres nécessiteront toujours une rencontre physique. Et ces dernières années nous ont tous désinhibés par rapport aux barrières ou à la méconnaissance que nous avions de ces outils et de ces façons de travailler. »

**Boris Dillières** : « Nous avons d'ailleurs **équipé** en conséquence **nos salles de réunion et celles du Conseil communal**. Ce dernier est d'ailleurs retransmis en direct pour qui souhaite le suivre à distance.

Je me suis également battu pour que le nouveau centre administratif dispose de suffisamment de salles de réunion. En effet, précédemment, nous n'avions pas suffisamment d'espaces dédiés et les salles disponibles étaient parfois prises d'assaut.



Ceci dit, on avait déjà le projet d'intégrer le **télétravail** quand on a envisagé le nouveau centre administratif. C'est aussi pour ça qu'on a adapté nos outils et notre architecture informatique. Il nous faut maintenant établir le profil des fonctions pour lesquelles le télétravail est possible et dans quelle proportion. Une fois ce cadre adopté, on pourra proposer aux agents cette possibilité. »

## Ceci impliquera-t-il une évolution pour les postes de travail ?

**Boris Dillières** : « Chaque agent garde pour l'instant un poste de travail fixe. On évoluera probablement, mais par étape, en démarrant par le **clean desk**. Peut-être arriverons-nous dans un deuxième temps au **flex desk**. Mais on a quand même profité de ce déménagement pour mettre en place d'autres manières de travailler. »

## Où un engagement plus environnemental ?

**Jonathan Biermann** : « Oui, nous passons ainsi de 350 imprimantes, soit presque une par agent, à une **imprimante unique par plateau** d'une quarantaine de collaborateurs, de sorte que l'impression n'est dorénavant effectuée que lorsqu'elle se révèle vraiment nécessaire. Ce système simplifie aussi la gestion des consommables, fortement alourdie par le nombre de modèles en circulation. C'est une petite révolution parce que tout le monde n'est pas prêt à cette manière de travailler.

Même chose pour la gestion des déchets : là où nous avions quasiment 800 poubelles pour 400 agents dans les bureaux, demain **chaque plateau ne disposera plus que d'un ensemble de poubelles de tri**, sans qu'on accepte de corbeilles individualisées.

Tout cela participe à de nouvelles méthodes de travail mais aussi à une meilleure qualité de vie au travail, et pour l'instant les retours sont assez positifs. »

## Et pour finir, quelques mots sur les divers moments d'inaugurations ?

**Boris Dillières** : « Outre **une inauguration classique**, avec les solennités d'usage et présence des autorités de divers niveaux, nous voulons également organiser un **événement avec le personnel**. D'autant plus que comme nous sortons du confinement, il est d'autant plus important de leur présenter le lieu de travail, pour qu'ils se l'approprient. La commune organisait auparavant un événement annuel, « les vœux du personnel », qui se voulait festif et dont nous voudrions retrouver le sens. Nous souhaitons que le personnel investisse les lieux et s'y sente bien.

Enfin, nous aimerions également organiser quelque chose **pour nos citoyens**. On doit encore réfléchir à la forme, mais on sent de l'intérêt de la population pour le bâtiment, pour les économies d'énergie qu'il permettra d'effectuer... »

> Philippe DELVAUX, Service Communication à Brulocalis

# UN NOUVEAU SITE INTERNET À UCCLÉ

Non contente de « simplement » déménager, la commune d'Uccle a lancé en janvier dernier, une nouvelle version de son site internet. Rencontre avec les chevilles ouvrières de ce projet, Yamina Daoud, Chargée de communication externe, et Ugo Dammans, Responsable informatique.



## Ce nouveau site s'inscrit-il dans un plan plus global ?

**Yamina Daoud :** « La refonte totale du site est un projet spécifique, mais qui s'inscrit dans un grand processus de modernisation de l'administration, dont le déménagement vers le nouveau centre administratif est le pan le plus vaste et le plus visible. »

## N'est-ce pas difficile de revoir de fond en comble un site internet alors que toute l'administration a déménagé ?

**Yamina Daoud :** « Si la Covid a pesé sur notre planning, le déménagement bien moins. Il était prévisible et donc anticipable. Il suffit de s'organiser, de prioriser certains projets. Et nous avons finalement pu lancer le nouveau site juste avant la première phase de déménagement de l'administration. Maintenant, il nous faut encore adapter des contenus, ne fut-ce que parce que les adresses et numéros de téléphone des services changent. »

## Combien de temps vous a-t-il été nécessaire pour refaire ce nouveau site ?

**Ugo Dammans :** « Avec nos quelques mille pages, en français et en néerlandais, ce type de projet implique un très gros travail. Il nous a pris environ deux ans, en partant de l'analyse des besoins, sa traduction dans une nouvelle structure, les validations des contenus, les explications aux divers services, la réécriture des articles, la recherche iconographique, et tout le développement et la migration des contenus. »

Nous avons donc beaucoup retravaillé les réécritures pour optimiser le référencement

naturel de ce que nous publions. On a d'ailleurs à cet égard fait appel à un copywriter externe spécialisé en écriture web pour nous aider. »

**Yamina Daoud :** « Le délai relativement long vient aussi du fait que nous avons lancé le projet fin 2019 et qu'en mars 2020 est arrivé la COVID, laquelle nous a au moins au début un peu ralenti. Comme tout le monde, le travail en confinement n'était au départ pas évident et a causé quelques retards de planning. »

Le déploiement du site est un projet mené principalement avec nos ressources internes, mais nous nous sommes quand même adossés à l'un ou l'autre prestataire extérieur notamment pour ce qui relève de la partie technique. Mais nous restions bien à la manœuvre pour tout valider. Une grosse partie du travail a été effectuée en interne, notamment les changements de structure, la recherche d'images...

Même si de nombreux services ont dû intervenir à un moment ou à un autre, le projet a été mené principalement par notre service de communication externe et notre service informatique, soit une équipe de six personnes, dont deux se sont consacrées plus aux aspects techniques et deux – nos « webmasters » – se sont chargées du développement ; tandis que notre chargée de communication et notre Community Manager s'occupaient des rédactions et validations des contenus. »

## En quoi le nouveau site se distingue-t-il principalement du précédent ?

**Ugo Dammans :** « Auparavant, notre site fonctionnait selon une logique de silo : la

structure répétait celle des services. C'est par ce biais que le visiteur devait chercher son information. Nous avons inversé le paradigme pour partir de l'expérience utilisateur et construire la structure en fonction de celle-ci. On cherche à mieux répondre aux besoins du citoyen, on réfléchit donc à la manière dont ce dernier va chercher l'information. Pour donner un exemple, jusqu'ici les activités relatives à la jeunesse et à la petite enfance étaient séparées car dépendant de deux services distincts. Dorénavant, tout est regroupé car cette séparation ne faisait pas sens pour nos visiteurs. »

**Yamina Daoud :** « Contrairement à ce qu'on pourrait penser, ces changements n'ont pas été difficiles à avaliser par les divers services de l'administration. On a argumenté et bien expliqué, et dès le moment où, en tant que service public, on se positionne sous l'angle du citoyen dont on répond aux attentes, on n'a pas rencontré de problèmes. »

## Avez-vous développé de nouvelles fonctionnalités ?

**Ugo Dammans :** « J'évoquerais deux évolutions : d'une part, le site devient « responsive », c'est-à-dire qu'il s'adapte au moyen de communication utilisé pour le consulter, par exemple les GSM ou tablettes. D'autre part, nous sommes en cours de labellisation pour obtenir le label anysurfer. Ce label garantit que le site s'adapte aux utilisateurs malvoyants. La commune avait dès le départ la volonté d'obtenir ce label. La procédure est en cours. »

Mais pour le reste, notre travail s'est concentré à rendre le site beaucoup plus attractif et mieux structuré et à rendre l'information la plus accessible qui soit pour le citoyen.

Enfin, techniquement, on a changé de CMS<sup>1</sup>, abandonnant Plone au profit de Drupal, que nous avons trouvé bien plus performant et ouvrant à bien plus de possibilités de gestion. Nous avons vraiment voulu nous diriger vers un CMS qui semblait viable sur le long terme et qui continuerait à être développé. »

## > Plus d'info

Découvrez le nouveau site par vous-même sur [www.uccle.be](http://www.uccle.be)

1. Content Manager System ou Système de gestion des contenus.

> Philippe DELVAUX, Service Communication à Brulocalis

# BRUXELLES POUVOIRS LOCAUX REFONDE SON SITE INTERNET

Depuis fin mars, Bruxelles Pouvoirs locaux (BPL) a mis en ligne une toute nouvelle version de son site Internet, fruit de plusieurs années de réflexions et d'efforts. L'occasion aussi d'évoquer avec M. Rochdi Khabazi, son Directeur-Général, le rôle de BPL et de sa communication.



> Rochdi Khabazi, Directeur Général de BPL

## Pouvez-vous nous présenter l'évolution de Bruxelles Pouvoirs locaux ces dernières années ?

**Rochdi Khabazi :** « Nous voulions effectivement revoir le **positionnement** de BPL et donc aussi de sa communication, notamment par rapport au site. Nous avons mieux mis en avant nos missions clé, par exemple la **tutelle**, mission régaliennne s'il en est pour BPL. Nous avons mieux fait ressortir nos cœurs de métiers, regroupés sous les blocs « **tutelle** », « **financement** » et « **organisation** ». Et puisque BPL prépare de nombreux textes législatifs qui impactent les communes, c'est dans une partie dédiée du site qu'on retrouve tout le corpus législatif et les textes fondateurs, comme la Nouvelle Loi Communale. Enfin, rappelons que BPL organise les **élections** à Bruxelles, ce qui amènera encore un développement ad hoc.

Nous avons constaté que le public, qu'il soit des pouvoirs locaux ou du monde scientifique, ne savait souvent pas que pour nombre de contenus, la source la plus authentique se trouvait chez nous. Nous devons donc nous repositionner et améliorer notre visibilité et aussi, mais l'enjeu est alors interne, mieux valoriser le travail de nos agents.

Etant réceptacle de beaucoup d'informations et de données, nous sommes passés par une importante phase de **réflexion**. Et nous voulons donc, dans un horizon de cinq ans, notamment à travers de ce site notablement **améliorer la qualité** de l'information ou des données – et je fais ici à dessein la distinction.

La petite taille de notre pays, et plus encore de notre Région, nous interdit de multiplier les interlocuteurs pour une même matière. Nous sommes donc le **réfèrent incontournable** pour les pouvoirs locaux... et dès lors dans l'obligation corollaire de leur offrir une information qui est quasiment unique et que nos cibles ne trouveront pas ailleurs. C'est vraiment un enjeu majeur et qui se pose d'autant plus qu'on aborde les questions de législation. Prenons l'exemple d'un Secrétaire communal qui souhaiterait comparer une situation avec celle qui se poserait en Flandre ou en Wallonie, il lui serait trop chronophage de chercher l'info auprès des deux autres régions, alors que ce type d'études peut au contraire rentrer dans nos missions de service public. A fortiori, il en est de même pour les comparaisons entre communes bruxelloises.

Notre avantage « concurrentiel » tient au fait que nous sous sommes **le dépositaire légal de nombreuses données provenant des 19 communes**, et que

nous sommes donc les seuls à disposer de celles-ci de manière aussi précise et complète. C'est bien évidemment le cas au niveau **budgétaire**, à celui des comptes ou encore pour celui du personnel des pouvoirs locaux. Nous pouvons aussi bien exploiter nous-mêmes ces données et sources authentiques que les mettre à disposition d'autres chercheurs.

“ Nous sommes incontournables pour les pouvoirs locaux et devons offrir une information unique ”

Aujourd'hui notre enjeu n'est pas de récolter les données – nous en disposons déjà – mais de les **exploiter**... et de les **tenir à jour**. Car toute personne qui a déjà géré un site sait très bien combien ça demande d'efforts de vérifier et tenir à jour une information. Dans le cadre de sa migration, nous avons et allons encore effectué/er un gros travail à ce sujet, et nous devons mettre en place un cadre pour nous assurer que les données resteront pérennes.

Notre **ambition** est donc de pouvoir offrir à l'ensemble de nos partenaires une exploitation fiable de ces données, que ce soit en matière de fiscalité, de capacité financière, d'études pour faire face à la crise COVID... et de livrer les chiffres bruts ou des données consolidées ou des statistiques ou encore leur analyse.

Vient ensuite le **conseil** que nos services ont la capacité de délivrer. Nous émettons des avis sur la législation, le cadre de fonctionnement des pouvoirs locaux ou d'autres problématiques parfois aussi complexes que le règlement sur la comptabilité communale ou aussi sensibles que les règles de décumul. Je rêve aussi de pouvoir mettre à disposition une nouvelle loi communale commentée article par article, afin d'exploiter tout le conseil que nous délivrons en la matière. Nous aimerions mettre à disposition du public, notamment via le portail du site, une grande partie de cette information de qualité produite par nos services.

1. Parallèlement à cette volonté de mieux mettre en valeur les données relatives aux budgets communaux, rappels que la Région a lancé en 2020 un projet baptisé « Budget pour tous », qui vise à renforcer la transparence des finances publiques régionales et à rendre le budget clair pour le grand public. Il prend la forme d'un site web interactif : <https://budget.brussels>
2. « Le Règlement européen sur le Single Digital Gateway impose à la Région de Bruxelles-Capitale de fournir des informations sur les démarches administratives, sur le portail européen, avant le 12 décembre 2020. Jusqu'à présent, il n'existe aucune stratégie web cohérente et coordonnée pour la Région de Bruxelles-Capitale. Chaque institution dispose de son propre site et de sa propre stratégie et plusieurs portails sont techniquement obsolètes, comme be.brussels. L'occasion nous est donc donnée d'améliorer l'image web régionale et la qualité de l'information offerte aux utilisateurs pour, à terme, rendre l'ensemble des démarches administratives accessibles en ligne, grâce à une plateforme centrale. Durant le premier trimestre 2021, easy.brussels proposera des recommandations claires, basées sur une analyse en profondeur de la situation bruxelloise et de celle qui prévaut dans les pays voisins. Pour épauler easy.brussels dans sa mission, une task force réunit le CIRB et les directions de la communication (Dircom) et de la coordination informatique (IT-CO) du SPRB. Toutes les institutions publiques prenantes ont aussi été invitées à fournir un SPOC pour ce projet. » (extrait du Plan Easy Way)



Cette accessibilité de notre conseil est d'autant plus importante que, « vieillissant », le personnel des pouvoirs locaux est en voie de remplacement et aussi, bien plus qu'avant, sujet au turnover. Si le « handover » ne se réalise pas au sein de la commune, il est donc essentiel que le personnel puisse trouver chez nous l'information. »

### Est-ce déjà traduit ou c'est une volonté ? Comment inscrivez-vous ce partage d'information dans les valeurs de BPL ?

**Rochdi Khabazi** : « Mettre en ligne quasiment tout ce qui est produit au sein de BPL **prendra encore quelques années**. Et pourtant le **matériel abonde**, qu'il s'agisse de notes techniques, d'interprétations de nouvelles situations ou de conseils fournis au long des dizaines de coups de fil quotidiens échangés avec les pouvoirs locaux et qui ne sont pour l'instant pas autrement exploités dans un « catalogue de conseils ».

C'est cependant une question de **transparence**, une valeur que nous devons encore mieux implémenter dans notre culture. Nous devons

acquérir le réflexe de nous demander lesquelles parmi les informations que nous traitons peuvent être utiles à l'extérieur. Cette culture de la transparence et de la confiance à l'égard de nos interlocuteurs, nos concitoyens et les électeurs, est vraiment essentielle : les données qui nous parviennent, les conseils que nous fournissons sont payés par la collectivité qui doivent lui revenir autant que possible. »

### Comment allez-vous travailler à cet objectif ?

**Rochdi Khabazi** : « Il y a actuellement une **asymétrie dans le traitement de l'information** sur le site de BPL : nous regorgeons d'informations en matière de marchés publics ou pour les accords sectoriels au niveau du comité C du personnel local tandis que d'autres domaines restent moins profondément traités. Augmenter la qualité de l'ensemble de l'information délivrée prendra du temps mais nous travaillons pour cela à mettre en place une stratégie : **la communication doit être intégrée à l'ensemble de l'organisation** ! On va fixer des priorités pour les secteurs où notre

## ENQUÊTE SUR LA MATURITÉ DES DONNÉES

Les administrations du Service public régional de Bruxelles (SPRB) présentent des niveaux très différents de maturité dans l'utilisation qu'elles font de leurs données, tant au niveau des processus que des technologies utilisées pour réaliser leurs tâches quotidiennes (gestion de dossiers, modélisation statistique...). Conséquence : des données de qualité très variables et compliquées à réutiliser.

Fin 2020, le « Digital Transformation Office » (une direction d'appui transversal visant à permettre à l'organisation de fonctionner de manière plus simple, plus transparente et plus rapide) a mené une enquête auprès de chaque administration pour évaluer la maturité de leurs données et identifier leurs faiblesses à ce niveau.

À terme, cette évaluation permettra, via des plans d'action ciblés, de proposer des solutions qui amélioreront la qualité des données au sein du SPRB et, par conséquent, leur réutilisation par les citoyens, entreprises et partenaires bruxellois.

## LA STRATÉGIE WEB RÉGIONALE

On compte plus de 200 sites web régionaux. La volonté de la Région est de réduire drastiquement ce nombre pour atteindre au maximum 10 portails.

À l'été 2020, [Bruxelles ConnectIT](#) a entamé une réflexion visant à pallier l'absence d'une stratégie web régionale cohérente. En effet, la communication web de la Région (sites web, réseaux sociaux, portail [be.brussels](#), etc.) n'est ni suffisamment coordonnée, ni supervisée par une structure chargée d'en assurer le développement harmonieux.

En conséquence, comparée à celles des Régions flamande et wallonne, l'image web de la Région bruxelloise apparaît affaiblie à différents niveaux :

les sites internet des pouvoirs publics bruxellois ne sont pas harmonisés au plan visuel ou en termes de structuration des informations qu'ils proposent et la Région bruxelloise ne dispose pas encore d'un outil informatique permettant la communication automatique des informations administratives, comme le demande le « [Single Digital Gateway](#) », le règlement encadrant le déploiement d'une stratégie européenne pour un marché numérique unique.

Pour remédier à cette situation, l'agence [easy.brussels](#) prépare une nouvelle stratégie web régionale (incluant les aspects de gouvernance, budgétaires, ressources humaines, etc.), en collaboration étroite avec les administrations du SPRB, le CIRB et les autres administrations régionales.

Une fois implémentée, elle offrira un environnement digital cohérent pour les citoyens, entreprises et partenaires de la Région, basé tant sur leurs besoins que sur celui des administrations.

Le kick off du projet a eu lieu ce 25 mars.

- Voir le [Rapport d'activité 2021 du SPRB](#)
- Voir le [Plan Easy Way](#), défi 1 : amélioration de l'information et des interactions avec les usagers – Mission 3 : Mettre en place une stratégie web régionale<sup>2</sup>

information est actuellement un peu plus faible. Les enjeux de communication font l'objet de nombreuses discussions. Nous avons mis en place une structure de pilotage, chapeauté par notre cellule de communication, et qui vise à mieux intégrer dans les équipes la communication et mieux la structurer : les publications externes, la communication interne, l'organisation d'événements, la gestion des agendas, etc. Inutile cependant de tout attaquer simultanément de front. On va planifier par objectifs et stimuler systématiquement la communication auprès des équipes. »

## Le nouveau site internet de BPL ne précède-t-il pas la refonte globale des sites régionaux voulue par le Gouvernement ?

**Rochdi Khabazi** : « Notre Région regroupe de nombreuses institutions et organisations, ce qui explique que le ministre Clerfayt, prenant conscience de la difficulté du citoyen à s'y retrouver, a souhaité proposer un portail unique pour clarifier et unifier l'ensemble des propositions web régionales.

Cette stratégie est encore en cours de déploiement mais son périmètre concerne peu BPL... puisque le citoyen ne fait pas partie de nos cibles principales. Nous dépendons d'un certain cadre, mais bénéficions cependant d'une certaine autonomie pour développer nos propres sites.

Ceci n'empêche que les pouvoirs locaux ont eux aussi à interagir, et pour des dossiers toujours plus complexes, avec de très nombreux interlocuteurs régionaux : Urban, Bruxelles Fiscalité, la tutelle, Bruxelles Mobilité, etc. L'enjeu de clarté des sites régionaux est donc relativement similaire à leur égard et nous devons donc pour notre part travailler notre visibilité. »

## Vos outils vont-ils s'adapter à ce rapport évolutif aux communes ? Par exemple en créant un extranet ou en utilisant d'autres outils de partage ou de co-construction, par exemple pour mettre à disposition des bibliothèques de documents...

**Rochdi Khabazi** : « Les rapports de BPL avec les pouvoirs locaux évoluent vers une relation de conseil et de co-construction plutôt que de tutelle pure limitée à un simple contrôle a posteriori. Dès lors, il est important de se doter d'outils pour cette co-construction et nous allons progressivement déployer des plateformes permettant ce travail en commun. On va démarrer en testant une plateforme SharePoint pour des projets d'égalité des chances. Ce choix n'est pas anodin car les questions de genre, de handicap, de racisme ou de monoparentalité appellent typiquement au travail en réseau. L'outil permettra l'échange de documents, de bonnes pratiques, etc.

## Vers une relation de conseil plutôt que de tutelle

Mais votre question renvoie aussi et surtout à l'accès aux données de BPL, en ce compris les archives budgétaires et celles des actes légaux, les données de fiscalité ou celles relatives au personnel. À plus long terme, on souhaite effectivement créer des bases de données dotées d'accès spécifiques pour le pouvoir local. Les communes pourraient ainsi plus facilement retrouver des documents anciens qu'elles ont parfois du mal à conserver. Pensons aux constitutions d'asbl : nous avons digitalisé celles-ci de longue date et nous disposons d'un système de recherche fonctionnel. Mais ce type de développement prendra encore du temps. Nous avons cependant une longueur d'avance dans la structuration des données et leur archivage mais limitée actuellement aux données soumises à tutelle.

Se pose ici la question des enjeux futurs de la dématérialisation : qui devra à l'avenir garder quelle donnée ? La conservation électronique pose d'ailleurs la question des serveurs, qui sera un défi pour les pouvoirs locaux dans les années à venir. Les technologies évoluent vite, mais il faut prendre le temps d'une décision éclairée.

Certaines de nos données sont pourtant déjà accessibles à des partenaires spécifiques : par exemple des données financières dans lesquelles Belfius peut puiser, via un protocole d'accord, pour réaliser son étude annuelle sur le budget et les comptes communaux. »

## Pouvez-vous évoquer vos divers outils de communication ?

**Rochdi Khabazi** : « BPL ne repose que sur 84 collaborateurs. C'est donc une petite organisation et nous devons penser notre communication à l'aune de nos moyens.



Notre forme historique de communication étaient les **circulaires**. Elles sont toujours utilisées, mais nous avons élargi notre spectre.

Nous publions donc aussi depuis quelques années des études, appelées **Focus**, qui sont très appréciées mais demandent énormément de travail, ce qui pose en outre le problème de la péremption des données étudiées : il nous faut travailler vite pour que l'analyse reste pertinente au moment de la publication. Cependant, ces études nous donnent aussi l'occasion de mettre à jour certaines données publiées sur notre site, et créent une fenêtre d'opportunité pour les communiquer aux pouvoirs locaux.

On réfléchit aussi à des **communications plus courtes** avec du contenu moins fouillé ou moins scientifique. C'est une recherche d'équilibre.

Mais c'est le site internet qui reste bien entendu l'outil le plus important dans notre arsenal de communication.

Notre site précédent datait de 2014. La première raison pour laquelle nous l'avons refait est **technologique** : après huit ans, il montrait des signes d'obsolescence. Entre temps, d'autres évolutions rendaient ce changement nécessaire : l'adoption de la Charte graphique de BPL et de codes fixes pour le Service Public Régional bruxellois (SPRB), la volonté de labéliser le site par Anysurfer, etc. Pour mieux pousser ce qui y est publié, on va par exemple systématiser des alertes vers les partenaires : nos visiteurs pourront s'abonner aux sujets qui les intéressent et ils recevront des notifications chaque fois que paraît un contenu suscitant leur intérêt. »

## Attardons-nous plus spécifiquement à votre nouveau site internet, en quoi diffère-t-il du précédent ?

**Rochdi Khabazi** : « La structure de l'ancien site le rendait peu aisé pour nos visiteurs. Donc, Les contenus sont dorénavant regroupés **par missions** plutôt que par le service qui les gère et plus globalement, on s'est recentré sur les **missions clés que sont la tutelle, l'organisation et le financement**. On y a quand même adjoint un bloc sur l'**égalité des chances**, car c'est une mission de BPL insuffisamment mise en avant.

Le premier bloc est consacré à la **tutelle**, soit le contrôle de la légalité. Mais ce contrôle doit-il seulement se réaliser a posteriori, avec le risque de suspension ou d'annulation ? Même si ces mesures sont parfois nécessaires, ce n'est pas ma vision du service. Nous travaillons donc beaucoup en amont avec les pouvoirs locaux, pendant leurs prises de décision, pour les conseiller et les aider.

La deuxième partie du site permettra de retrouver **tout ce qui est financé via BPL** : la dotation générale (DGC), le Fonds de Refinancement, la subvention d'infrastructures sportives, l'indemnisation des calamités naturelles (dont on constate que l'utilité sera



croissante à l'avenir) et le soutien aux travaux & investissements locaux d'utilité publique. On parle ici de plus de 400.000.000 d'euros pour les politiques publiques.

Notre troisième gros bloc de contenu s'attarde à l'organisation institutionnelle, notamment sur la mise à disposition des législations applicables aux pouvoirs locaux. On a conservé le fonctionnement de la **documentation de législation** : circulaires, arrêtés, ordonnances et coordination de textes importants pour les pouvoirs locaux. Avec en sus un point d'attention sur toutes les **données chiffrées**. On y trouve aussi d'autres contenus relatifs aux titres honorifiques (qui semblent anecdotiques mais peuvent se révéler important au sein des communes), à la question des cultes (NDR : dont la matière a récemment évolué comme vous avez pu le lire dans le précédent Trait d'Union) ou à celles de démocratie locale, au rang desquelles la Semaine dédiée que nous subsidions

... Et évidemment toute l'organisation des élections communales. »

### Et comment envisagez-vous la communication autour de ces élections ?

**Rochdi Khabazi** : « Nous avons déjà anticipé les élections communales et travaillé sur l'architecture du site dédié. C'est essentiel de se préparer en amont car lorsque les élections se rapprochent, la surcharge de travail nous empêcherait de revoir en plus un site dédié. Ce dernier sera également mieux intégré à celui de BPL, pour qu'on nous identifie mieux comme organisateur des élections. Nous devrions activer le lien vers ce site vers 2023.

La période à venir sera intéressante puisqu'on connaîtra à peu d'écart les élections communales, régionales, fédérales et européennes.

Pour nous, il est donc essentiel d'anticiper. Et de profiler nos informations en fonction des destinataires : les candidats, les pouvoirs locaux, les médias, le citoyen...

Outre l'enjeu tenant à l'organisation même de ce cycle d'élections, il y a celui du **fossé entre le**

**citoyen et le politique**, et qu'on voit rejaillir sur les réseaux sociaux, et encore l'écart au sein de la Belgique **entre les deux autres régions d'un côté et de l'autre la Flandre** qui a renoncé au caractère obligatoire des élections.

Bref, outre le positionnement de BPL, les élections interrogent notre communication en termes organisationnels, mais aussi sur le type d'information, le public ciblé, les médias appropriés... »

### Combien a coûté la refonte de votre site ?

**Rochdi Khabazi** : « Mon premier réflexe a été de vérifier si un cadre régional était disponible

“ Prendre des décisions qui feront sens sur le long terme ”

pour y intégrer notre site. Mais la stratégie web régionale est encore en déploiement.

En l'absence de celui-ci ou même d'un cadre interne au SPRB, on a dû lancer un **marché public** pour externaliser le projet de l'analyse des besoins jusqu'à la mise en production, en passant par le développement, les tests et la migration des données. **Ce poste externe s'élève à 60.000€.**

... Auxquels il faut bien entendu ajouter **les coûts internes du personnel** affecté au projet. La conception ayant démarré il y a 2 ans, ces frais sont donc assez importants. Car outre celui des porteurs de projets, il faut aussi tenir compte du temps investi par les diverses équipes qui ont dû retravailler les contenus. La cellule communication est certes garante de la cohérence d'ensemble mais il n'en reste pas moins que les équipes doivent aussi valider, compléter, retirer, annuler des propositions. Le site internet est le projet de tout BPL !

Les pouvoirs locaux rencontrent d'ailleurs les mêmes problèmes : qu'une commune compte 20.000 ou 100.000 habitants, elles doivent

toutes développer plus ou moins le même site et sont donc confrontées aux mêmes types de coûts. »

### Ce projet a-t-il posé des difficultés ou soulève-t-il des enjeux particuliers ?

**Rochdi Khabazi** : « La problématique de la **tenue à jour** de l'information m'inquiète un peu. Il faut mettre en place des procédures et y affecter du temps de travail.

Outre les difficultés à s'organiser au début de la pandémie, la principale difficulté consiste pour les équipes à absorber la **charge de travail** de ce projet.

Comme dans d'autres organisations, on a d'abord hésité entre deux solutions : soit **reprendre tout l'existant**, le migrer et l'améliorer au fur et à mesure, soit repartir de zéro. Avec les équipes existantes, il ne nous aurait pas été possible de tout reconstruire de zéro. La **migration vers un nouveau site** est l'occasion d'un grand **nettoyage** : dépublication des contenus obsolètes et mise à jour de ce qui est nécessaire. On a donc cartographié l'ensemble de ce qui appelait mise à jour. Il nous faut ainsi repartir de l'existant et le retravailler, ce qui se fera petit à petit sur 4 ou 5 ans... car c'est une masse considérable de travail qui doit être intercalée dans celui des équipes.

Et pour coordonner le tout, nous nous reposons sur notre équipe de communication, composée de deux personnes seulement, et qui doit aussi assurer toutes ses autres missions de communication.

L'autre enjeu important est la question de l'**obsolescence**. Comme la gestation d'un site met plusieurs années et qu'il n'en faut guère plus avant de voir apparaître une nouvelle technologie, je me demande déjà quand penser à la prochaine génération de site.

Et même si le CIRB peut aider techniquement, il n'en reste pas moins qu'il n'y a pas à ce jour au niveau régional de **superstructure** habilitée à penser vraiment ces problématiques. Nous avons pu tout développer de manière autonome mais je préférerais à l'avenir pouvoir me reposer sur un cadre global permettant l'amortissement d'une partie des développements. »

### Un dernier mot ?

**Rochdi Khabazi** : « En tant que Directeur-général, mon enjeu est d'organiser la planification de tous ces projets et développements, de m'assurer qu'ils soient réalisables et n'entravent pas nos autres missions ; de prendre des **décisions qui feront sens sur le long terme**.

Le site a été lancé le 28 mars, mais ce n'est pas un aboutissement : c'est une étape – très importante – dans un ensemble stratégique de communication entamé depuis plusieurs années avec les publications, les Focus, et qui est en voie d'amélioration continue. »

# Quel est le niveau de sécurité cardiaque dans votre ville ou commune ?

Demandez votre audit gratuit !

[heartsafebelgium.be](http://heartsafebelgium.be)



Un arrêt cardiaque inopiné peut survenir chez n'importe qui, n'importe où et à n'importe quel moment. Intervenir rapidement est essentiel : appelez d'abord le 112, commencez la réanimation et utilisez un DEA. Assurez-vous que les appareils soient placés à proximité les uns des autres afin de pouvoir administrer un choc aux victimes en quelques minutes. Pratiquer une réanimation dans les six minutes permet de sauver des vies.

Mais combien de défibrillateurs votre ville ou commune doit-elle prévoir ? Qui doit suivre une formation et comment indiquer où se trouvent les DEA ?

**Notre audit vous permettra d'obtenir une analyse de la situation de votre environnement et des recommandations concrètes pour sécuriser votre ville ou commune vis-à-vis des risques cardiaques.**

Notre offre vous intéresse ? Rendez-vous sur notre site web pour demander un audit !



Avec le soutien d'un consortium de partenaires



> Lejla CELIKOVIC, Conseillère juridique à Brulocalis

# LE PRINCIPE D'AUDITION PRÉALABLE ET LES ACTES DE LA POLICE ADMINISTRATIVE GÉNÉRALE

Les principes de droits de la défense ou *audi alteram partem*, est-ce la même chose ? Pas vraiment ! Les garanties à octroyer aux destinataires des décisions de l'administration ne sont pas les mêmes. En plus, en matière de police administrative générale, tous les actes ne sont pas visés ...

Le principe *audi alteram partem* ou autrement nommé « audition préalable » est un principe général de droit fondamental. Il permet aux administrés de faire valoir leurs arguments lorsqu'une mesure grave semble sur le point d'être prise à leur encontre.

Ce principe doit tout d'abord être différencié du principe des droits de la défense, très proche, mais garantissant des droits différents à l'administré.

Cet article s'attache ensuite à établir la portée du principe *audi alteram partem* afin de pouvoir faire une mise en perspective entre ce principe et la police administrative générale.

L'article conclut enfin sur la question des types d'actes qui sont visés par ce principe emblématique.

## 1. DISTINCTION DE PRINCIPE(S)

Il est essentiel de faire la distinction entre *audi alteram partem* et les droits de la défense, car ces deux principes ne garantissent pas les mêmes droits dans le chef de l'administré ni les mêmes obligations dans le chef de l'administration.

Les droits de la défense ont été définis comme « *le principe général du droit imposant à l'administration de permettre à l'administré de se défendre utilement lorsqu'elle envisage de prendre une mesure à caractère punitif* »<sup>1</sup>. Ce principe a une valeur législative<sup>2</sup> et s'applique essentiellement en matière disciplinaire<sup>3</sup>.

À *contrario*, le principe *audi alteram partem* ou « audition préalable » est défini comme « un principe général de droit à valeur législative<sup>4</sup>, qui impose à l'autorité administrative de permettre à l'administré de faire valoir ses observations au sujet d'une mesure grave, mais non punitive, qu'elle envisage de prendre à son égard »<sup>5</sup>. Cette mesure ayant été influencée par le **comportement** de l'administré.

Quand est-ce qu'on peut appliquer l'un ou l'autre principe ? Il est classiquement admis que le principe des droits de la défense est applicable aux procédures administratives susceptibles d'aboutir à l'adoption d'un acte destiné à sanctionner son destinataire<sup>6</sup>. Ce sera le caractère punitif ou pas de l'acte



qui permettra de se positionner quant au principe à appliquer.

Cette distinction n'est pas toujours aisée à faire. À titre d'exemple, voici une liste non exhaustive des décisions du Conseil d'État ayant permis de classer des situations selon les principes applicables :

Les cas dans lesquels l'administration devra garantir les droits de la défense :

- Une sanction disciplinaire d'avertissement ;
- Une sanction disciplinaire de révocation ;
- Une sanction disciplinaire de rétrogradation ;

Les cas dans lesquels l'administration devra garantir le principe *audi alteram partem* :

- Lorsque l'administration risque de suspendre l'exécution de l'autorisation d'exploitation d'un service de taxis, à raison du comportement de son exploitant ;
- Lorsque l'administration s'apprête à retirer l'autorisation de terrasse accordée à un restaurant ;
- Lorsque le bourgmestre d'une commune projette de déclarer un immeuble inhabitable ;

1. P. GOFFAUX, « Dictionnaire de droit administratif », 2<sup>e</sup> ed., Bruxelles, Bruylant, 2016, p.241.
2. D. DE JONGHE et P.F. HENRARD, « L'actualité des principes généraux de droit administratif et de bonne administration : questions choisies », in *Actualités des principes généraux en droit administratif, social et fiscal*, P.-O. DE BROUX, B. LOMBAERT et F. TULKENS (dir.), Limal, Anthémis, 2015, p.31.
3. F. LAMBINET, « Principe audi alteram partem et droit d'être entendu en vertu du principe des droits de la défense, ce n'est pas kif-kif ! », B.J.S., 2017/588, p.4.
4. C.E., 22 novembre 2012, n° 221.484.
5. *Ibid.*, pp.80-81.
6. D. RENDERS, M. JOASSART, G. PIJCKE et F. PIRET, « Le régime juridique de la sanction administrative », in *Les droits de la défense*, P. MARTENS (dir.), Bruxelles, Larcier, 2014, p.94.

7. À noter que cette distinction n'existe pas au niveau du droit de l'Union Européenne.
8. C.E., 19 décembre 2000, n° 91.680.
9. C.E., 24 mai 2012, n° 219.486.
10. L. 13 mai 1999 portant le statut disciplinaire des membres du personnel des services de police, art.29.
11. F. PIRET, D.RENDERS, A. TRYBULOWSKI, « Le contenu des figures du contradictoire » in P. MARTENS (dir.), Les droits de la défense, 1<sup>e</sup> ed., Bruxelles, Larcier, 2013, p.103.

Les cas où l'administration devra garantir les deux principes selon le caractère punitif ou pas de la décision :

- Une décision de démission d'office à la suite d'une absence prolongée injustifiée ;
- Une décision de changement d'affectation/déplacement ;
- Une décision de placer un agent en non-activité de service ;
- Une décision de suspension dans l'intérêt du service

Suite à ces exemples, on peut déduire qu'il existe des zones d'ombres concernant les champs d'application respectifs de ces deux principes et le Conseil d'État a tendance à interpréter les différents critères des définitions respectives de manière très évolutive. La distinction entre le principe *audi alteram partem* et les droits de la défense tend de plus en plus à s'amenuiser mais existe toujours.

Toutefois, il est important de faire la distinction entre ces deux principes, pourtant très similaires, car ils n'octroient pas les mêmes garanties :

Garanties	Droits de la défense	Audi alteram partem
Droit d'être informé des faits à la base de la mesure	Oui	Oui
Droit d'être informé de la nature de la mesure envisagée	L'agent doit être informé qu'une sanction est envisagée <sup>8</sup> .	Si une audition est prévue, il appartient à l'autorité d'informer préalablement la personne de la mesure qu'elle entend prendre à son égard <sup>9</sup> .
Droit de consulter un dossier complet	Oui	Oui
Droit de se faire entendre	L'administré doit être invité à faire valoir ses arguments oralement, sauf si la sanction est de moindre importance <sup>10</sup> . Toutefois, si l'agent a pu faire valoir ses arguments par écrit et n'a pas demandé d'audition, il pourra difficilement le reprocher à l'autorité <sup>11</sup> .	Il est estimé suffisant que l'administré puisse se défendre par écrit. Ce principe exige seulement que l'intéressé ait pu utilement faire valoir son point de vue, à un moment donné de la procédure <sup>12</sup> .
Quand l'administré doit-il pouvoir se défendre ?	À un moment de la procédure en amont de la décision, au moment le plus approprié.	Le Conseil d'État tient compte de la manière dont l'administré a déjà pu faire valoir son point de vue dans une phase préliminaire ou à un stade antérieur de la procédure.
Les modalités de l'audition	Les modalités sont strictes.	Les modalités peuvent être souples, un entretien téléphonique peut suffire.
Possibilité de se faire assister par une autre personne	Oui	Oui
Caractère d'ordre public	Oui	Non <sup>13</sup> , l'urgence peut par exemple permettre de passer outre ce principe.

12. C.E., 7 mars 2017, n° 237.579.
13. Par conséquent, la violation du principe *audi alteram partem* ne peut être invoquée pour la première fois à chaque stade de la procédure juridictionnelle.
14. D. RENDERS, « Les formes et formalités précédant l'adoption de l'acte administratif unilatéral » in Droit administratif général, 3<sup>e</sup> ed., Bruxelles, Larcier, 2018, p.333.
15. Si la compétence de l'administration est liée et ne lui laisse ainsi aucune marge d'appréciation dans la mesure à prendre, l'absence d'audition préalable ne rend pas illégale la mesure prise, si ladite audition n'aurait pas pu influencer le contenu de la mesure. (voy. C.E., 20 mars 2017, n° 237.712.).
16. Soit les mesures dont le fondement repose sur les articles 133 à 135 § 2 de la Nouvelle loi communale. Voir aussi les articles 119, 119 bis et 130 bis de la même loi.
17. M. PÂQUES, *op. cit.*, p. 431.

## 2. PORTÉE DU PRINCIPE *AUDI ALTERAM PARTEM* ?

Le principe *audi alteram partem*, en tant que principe de bonne administration, est susceptible de dicter la conduite de l'action administrative.

Il rencontre deux objectifs : d'une part il permet à l'autorité de statuer en pleine connaissance de cause et, d'autre part, il permet à l'administré de faire valoir ses moyens compte tenu de la gravité de la mesure que l'autorité s'apprête à prendre à son égard<sup>14</sup>.

Précisons qu'il s'agit de cas où l'administration dispose d'une compétence discrétionnaire, c'est-à-dire lorsque le pouvoir décisionnel de l'administration comporte une marge d'appréciation, si minime soit-elle<sup>15</sup>.

Il est l'objet d'un important contentieux en matière de police administrative générale<sup>16</sup> caractérisé en effet

par l'adoption de mesures à portée individuelle pouvant porter gravement atteinte à la situation administrative de leurs destinataires.

Il s'agit alors d'assurer et de « favoriser l'information de l'autorité »<sup>17</sup>. Le principe « requiert l'audition des administrés afin de préparer soigneusement la décision administrative »<sup>18</sup>.

Certains n'y voient que le bon sens érigé en principe général « qui impose à l'administration d'avoir une connaissance exacte des situations qu'elle est appelée à régler avant de prendre une décision »<sup>19</sup>. Par ailleurs et « sauf urgence<sup>20</sup> avérée, il n'appartient pas à l'autorité administrative de préjuger de l'utilité des explications qui pourraient lui être données »<sup>21</sup>.

Il en découle en tout cas un véritable devoir de minutie dans le chef de l'administration dans la recherche des faits sur base desquels elle prend sa décision<sup>22</sup>. Le devoir de minutie vise à obliger l'admi-



nistration à adopter ses décisions de manière soigneuse, en s'entourant de tous les éléments pertinents et en ayant procédé à un examen complet du dossier<sup>23</sup>.

Lorsque la mesure grave que l'autorité administrative s'apprête à prendre est justifiée par le comportement personnel de son destinataire, le Conseil d'État a par ailleurs considéré que : «*le principe audi alteram partem impose à l'autorité qui a l'intention de prendre une mesure grave en raison du comportement de l'intéressé, d'informer ce dernier de la mesure qu'elle envisage de prendre*»<sup>24</sup>.

Examinons désormais l'application du principe de l'audition préalable selon le type de mesure choisi par l'autorité chargée d'assurer une bonne police (un arrêté de police à portée individuelle ou une ordonnance de police, à caractère réglementaire).

### 3. «AUDI ALTERAM PARTEM» ET LES ACTES DE LA POLICE ADMINISTRATIVE GÉNÉRALE

Bon nombre de mesures prises sur base de la police administrative générale sont de nature à porter atteinte à la situation administrative de leurs destinataires. Le cas d'école étant l'arrêté de police ordonnant la fermeture d'un immeuble dont la sécurité pour le ou les occupants ne serait plus garantie notamment en présence d'un risque anormal d'incendie.

Le principe *audi alteram partem* trouve particulièrement à s'appliquer à cette situation étant donné la possibilité pour cette dernière de porter gravement et irrévocablement atteinte aux intérêts de l'administré. Il appartient dès lors au Bourgmestre, conformément au principe de bonne administration, de permettre aux destinataires de la décision d'exposer leurs arguments à propos des faits que celui-ci souhaite retenir afin de déclarer la maison inhabitable<sup>25</sup>.

La nécessité de préparer une mesure grave en donnant la possibilité à son destinataire de faire valoir ses arguments est attachée à celle qui revêt **une portée individuelle**<sup>26</sup> et non à l'élaboration de dispositions à caractère réglementaire<sup>27</sup>.

NB : un acte à portée **individuelle** se distingue d'un acte à portée **réglementaire** par le fait qu'il ne peut pas créer une règle nouvelle et qu'il doit viser une ou plusieurs personnes nominativement identifiées ou des situations concrètement déterminées contrairement à l'acte réglementaire qui détermine son champ d'application au moyen de termes généraux et abstraits<sup>28</sup>.

Notons d'ailleurs qu'un acte administratif à portée réglementaire ne perd pas son caractère réglementaire même si, lors de son entrée en vigueur, il ne concerne dans les faits qu'un seul administré, du moment que son champ d'application est déterminé au moyen de critères généraux et abstraits et qu'il soit susceptible, à l'avenir, de concerner de nouveaux destinataires qui répondraient aux conditions dudit acte<sup>29</sup>.

Cette thèse est confirmée par divers arrêts du Conseil d'Etat dont notamment l'arrêt du 19 septembre 2016<sup>30</sup> où le Conseil d'Etat affirme que le principe *audi alteram partem* n'a pas lieu de s'appliquer lors de l'adoption d'un arrêté du bourgmestre qui constitue une mesure de police à caractère général, même si celui-ci a été adopté suite à une manifestation projetée par la requérante.

## CONCLUSION

L'application des principes de la défense ou du principe *audi alteram partem* par le Conseil d'Etat étant très évolutive, on peut se demander si à terme la distinction entre ceux-ci serait vouée à disparaître.

D'ailleurs, les garanties octroyées par l'un ou l'autre principe ont de plus en plus tendance à s'entremêler.

Ces principes ont le point commun de ne s'appliquer, en matière de police administrative, qu'à des actes administratifs à portée individuelle. En effet, il ne serait pas concevable d'entendre toute la commune lors de l'élaboration d'un règlement communal. 

18. C.E., 30 janvier 1974, Lobijn, n° 16.217 ; C.E., 5 décembre 1978, Van Bergen, n° 19.281 ; C.E. 18 novembre 1977, Immobilière de la Place Stéphanie, n° 18.561 et S.A. Ubi, n° 18.562 ; C.E., 28 janvier 1982, Orban de Xivry, n°21.945. Références citées par M-A FLAMME, Droit administratif, T.I<sup>er</sup>, Bruxelles, Bruylant, 1989, p. 387.

19. M. LEROY, Contentieux administratif, Bruxelles, Bruylant, 2004, p. 445. L'auteur réfère à l'arrêt du Conseil d'Etat n° 19.218 du 27 octobre 1978 (arrêt Schmitz).

20. Parmi les autres exceptions à l'obligation d'entendre, on cite l'absence de pouvoir discrétionnaire de l'administration par rapport aux faits pouvant servir de fondement à la mesure, la nécessité de sauvegarder la continuité et le bon fonctionnement du service, l'absence de toute utilité à l'audition (même si cette dernière exception est battue en brèche dès lors que le Conseil d'Etat a pu considérer qu'il n'appartenait pas à l'autorité administrative de préjuger de l'utilité des explications qui pourraient lui être données, voir supra note° 9). Voir N. FORTEMPS et M. PÂQUES, «Police administrative, refus d'agrément et droit d'être entendu», observations sous l'arrêt n° 37.939 du Conseil d'Etat prononcé le 25 octobre 1991, in Aménagement Environnement, 1992/3, pp. 184 et suiv.

21. C.E., 2 mai 2002, n° 106.297. Comme le souligne Michel Delnoy, cette considération pourrait conduire à une véritable obligation générale d'organiser la participation. L'autorité administrative perdrait en effet son pouvoir d'appréciation quant à l'obligation d'entendre l'administré dans le cadre de la préparation de sa décision. Voir M. DELNOY, La participation du public en droit de l'urbanisme et de l'environnement, Bruxelles, Larcier, 2007, p. 802.

22. C.E., 29 avril 1970, n° 14.098

23. S. DE SOMER, V. VUYLSTEKE, «Licenciement des agents contractuels et principe audi alteram partem : la Cour constitutionnelle se fait entendre», A.P.T., 2017/3, p.206.

24. C.E., 27 octobre 2003, n° 124.706

25. C.E., 1<sup>er</sup> août 2006, n° 160.591

26. Ou collective, mais comprise alors comme une « collection » restreinte d'actes à portée individuelle et non comme un acte réglementaire s'appliquant à la généralité des citoyens. La distinction est néanmoins parfois tenue.

27. Voir I. OPDEBEEK et M. VAN DAMME, *op. cit.*, p. 243.

28. P. GOFFAUX, «Dictionnaire de droit administratif», 2<sup>e</sup> ed., Bruxelles, Bruylant, 2015, pp. 27-28.

29. *Ibid.*, p.576.

30. C.E., 19 septembre 2016, n° 235.793.

> Lejla CELIKOVIC & Valentine SNOECK, Conseillères juridiques à Brulocalis

# DROIT DE REGARD DES CONSEILLERS COMMUNAUX, ENTRE DEVOIR DE DISCRÉTION, SECRET PROFESSIONNEL ET RGPD

En vertu de la Nouvelle loi communale, les conseillers communaux ont le droit de consulter et d'obtenir des copies des documents concernant l'administration. Peuvent-ils demander l'accès à tous documents communaux ? Non, ce droit de regard est encadré. De plus, cette prérogative doit être combinée à d'autres obligations dont le secret professionnel, le devoir de discrétion et enfin, la protection des données personnelles.

La Nouvelle loi communale (ci-après NLC) offre différents droits aux conseillers communaux afin qu'ils puissent exercer leur mandat de manière opportune. Ainsi, en vertu de l'article 84 de la NLC, les conseillers communaux ont un droit de regard sur les actes et pièces concernant l'administration. *A contrario*, ils n'ont pas d'office accès aux documents administratifs « d'intérêt général ».

Ce droit n'est donc pas absolu, il doit de plus être combiné à d'autres obligations.

En effet, depuis peu, la Nouvelle loi communale précise que les conseiller communaux sont soumis au secret professionnel en plus de leur devoir de discrétion. Ces deux notions bien que similaires, ne sont pas identiques.

De plus, il convient d'apporter une attention particulière aux données personnelles. Le règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD) est venu encadrer les obligations des communes dans le cadre de la communication de données aux mandataires locaux.

## 1) LE DROIT DE REGARD DES CONSEILLERS COMMUNAUX

Le droit de regard des conseillers communaux est défini à l'article 84, §§1-2 de la NLC de la manière suivante:

**« §1<sup>er</sup>. Aucun acte, aucune pièce concernant l'administration, ne peut être soustrait à l'examen des membres du conseil.**

§2. *Les conseillers communaux peuvent obtenir copie des actes et pièces relatifs à l'administration de la commune dans les conditions arrêtées par le règlement d'ordre intérieur établi par le conseil. Ce règlement précise également les conditions de visite des établissements et services communaux »* (souligné par nous).

À la lecture de cet article, il apparaît que les conseillers communaux peuvent, en principe, demander l'accès à tous les documents dont dispose l'Administration. Cette affirmation doit, néanmoins, être nuancée : le

droit de regard des conseillers communaux porte sur les documents administratifs « d'intérêt communal » ou « d'intérêt mixte ». L'accès aux documents administratifs « d'intérêt général » n'est pas visé par l'article 84 de la NLC.

Il convient donc, pour chaque document administratif, de déterminer s'il relève de l'intérêt communal, de l'intérêt mixte ou de l'intérêt général pour en connaître l'étendue du droit d'accès. Nous analysons ces notions plus en détail ci-dessous.

Au préalable, et dans un souci de clarté, rappelons néanmoins, ce qu'il y a lieu d'entendre par « document administratif ». Il s'agit de « *tout support d'information reposant à l'administration communale, depuis son origine, quels que soient le support et le stade de la procédure de décision au cours duquel le document a été établi* »<sup>1</sup>. La doctrine précise que « ce terme doit se comprendre, au vœu même du législateur, de la manière la plus large comme visant 'toutes les informations disponibles quel que soit le support: documents écrits, enregistrements, sonores et visuels, y compris les données reprises dans le traitement automatisé de l'information', soit donc notamment, 'les rapports, les études, même de commissions consultatives non officielles, certains comptes-rendus et procès-verbaux, les statistiques, les directives administratives, les circulaires, les contrats et licences, les registres d'enquête publique, les cahiers d'examen, les films, les photos, etc., dont dispose une autorité' (Doc. Parl., Chambre, 1992-1993, n°1112/1, p. 12.) »<sup>2</sup> (souligné par nous)

1. Circulaire du 19 janvier 1990 relative au droit de regard des conseillers communaux (article 84 de la Nouvelle loi communale) M.B. , 25 janvier 1990, p. 1052. (inforum n°5443)

2. P. Goffaux, Dictionnaire de droit administratif, 2<sup>ème</sup> ed., Bruxelles, Bruylant, 2016, p.223.



Notons également que seuls les conseillers communaux ont accès à ce droit de regard. Les personnes participant aux séances du conseil communal avec voix consultative, comme par exemple, le Président du CPAS, n'ont pas la possibilité d'exercer ce droit.

## A. Les documents administratifs visés

### A.1. Les documents administratifs « d'intérêt communal » : OUI

Le droit de regard des conseillers communaux ne se limite pas aux dossiers et pièces relatifs aux affaires soumises au conseil communal et reprises dans son ordre du jour<sup>3</sup>. Ce droit s'étend à tous les documents d'intérêt communal que possède l'administration. Il découle de la volonté du législateur que « rien de ce qui concerne l'administration des intérêts purement communaux ne peut être soustrait à l'examen des membres du conseil »<sup>4</sup>.

Il faut entendre par « document d'intérêt communal », tous les documents qui relèvent des matières pour lesquelles la commune est compétente, en vertu de son autonomie communale, qui sont le cœur de son métier, qui font l'objet de discussions et de décisions au sein des organes politiques de la commune<sup>5</sup>.

### A.2. Les documents administratifs « d'intérêt général » : NON

Les documents qui ont trait aux missions d'intérêt général de la commune ne sont pas visés par le droit de regard. Ils concernent des affaires que la commune traite parce qu'elle est l'autorité de proximité à qui le pouvoir fédéral ou régional délègue

la responsabilité de les gérer. Il s'agit de dossiers pour lesquels elle n'est pas l'autorité qui réfléchit, conçoit et décide la politique : elle ne fait que rendre un service général au citoyen sans qu'il soit matière à discussion dans chaque entité locale.

Le conseil communal ne délibère donc pas à leur sujet : le Collège des Bourgmestre et Échevins, voire le Bourgmestre, est seul compétent, et exécute des compétences d'intérêt général.

Il s'agit par exemple, du registre d'état civil et de population, des listes électorales, du casier judiciaire, des permis de conduire, des cartes d'identité, etc. Les conseillers communaux n'ont également pas accès aux systèmes informatiques auxquels la commune est reliée pour exercer ses missions d'intérêt général<sup>6</sup>, telles que le registre national ou le fichier des cartes d'identité<sup>7</sup>.

Le droit de regard ne s'applique pas à ces documents. Le conseiller communal n'a accès à ces documents qu'en respectant les mêmes dispositions légales que les autres habitants de la commune. Cela signifie que lorsqu'un conseiller communal souhaite consulter des documents administratifs d'intérêt purement général, il devra, comme tout citoyen, recourir au droit d'accès aux documents administratifs au sens de l'article 32 de la Constitution, combiné avec le décret et ordonnance conjoints du 16 mai 2019 relatifs à la publicité de l'administration<sup>8</sup>.

Notons néanmoins que cette limitation n'a pas pour effet d'empêcher les conseillers communaux de vérifier si les mécanismes de sécurité mis en place par d'autres autorités concernant ces documents d'intérêt général sont bien respectés par les agents communaux<sup>9</sup>.

3. *Idem*.

4. Question n°160 de M. De Grève du 31 août 1979 (N.), Q.R., Ch. repr., sess. 1979, n°29, pp. 1705-1706 (inforum n°31079).

5. *Guide de l'élu*, page 33.

6. Circulaire du 19 janvier 1990, *op.cit.*

7. C. Harvard, *Manuel pratique de droit communal en Wallonie*, La Chartre, Bruxelles, 2018, p. 69.

8. Voir plus précisément les articles 17 et s. du décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française du 16 mai 2019 relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises, M.B., 7 juin 2019, p. 55845. (inforum n°329417).

9. *Idem* ; Question n°551 de M. Morael du 6 septembre 1993 (Fr.), Q.R., Ch. repr., sess. a. 1993-1994, n°83, p. 7853.

10. C. HARVARD, *Manuel pratique de droit communal en Wallonie*, Bruxelles, La Chartre, 2018, pp. 69-70.

11. Circulaire du 19 janvier 1990, *op.cit.*



# Plantation mécanisée des prairies fleuries

Alimentation et habitat pour les insectes



Agent Natura Loci  
Michel Dereau

info@naturaloci.be  
Tél: +32 488 25 05 35  
www.ververexport.be

**Fête du Printemps  
Le Roeulx**  
26 Avril 2022  
Inscrivez-vous:



## A.3. Les documents administratifs "d'intérêt mixte": OUI, mais à apprécier au cas par cas.

Il n'est cependant pas toujours aisé de déterminer si un document relève de l'intérêt communal ou de l'intérêt général. Il arrive que certains dossiers d'intérêt général soient tellement liés à l'intérêt communal, qu'on admet qu'ils sont d'intérêt mixte, et que les conseillers peuvent les consulter<sup>10</sup>. Dans ce cas, même si la matière est exclusivement attribuée au Collège des Bourgmestre et échevins, le droit de regard ne peut être refusé<sup>11</sup>. Les conseillers communaux ont le devoir de contrôler la politique suivie par le Collège.

La notion d'intérêt mixte est fluctuante, et s'examine au cas par cas, en analysant l'intensité du lien entre le dossier concerné et les compétences d'intérêt communal du conseil communal.

Dans un arrêté du 21 décembre 1976, le Conseil d'État s'est exprimé de la manière suivante :

« Considérant qu'il découle des dispositions précitées que, si, d'une part, le conseil communal et le collège des Bourgmestre et échevins ont à remplir en matière d'aménagement du territoire et d'urbanisme des missions qui leur sont propres, ces

missions sont, d'autre part, manifestement connexes ; qu'en raison de cette connexité et, plus particulièrement en vue d'assurer si et de quelle manière ils pourront faire usage de leurs pouvoirs, tels que définis ci-avant, les membres du conseil communal doivent être mis en mesure d'examiner sous quels aspects ces mêmes problèmes se présentent sur le plan des tâches d'exécution dévolues en la matière au collège des Bourgmestre et échevins.

Considérant que, s'il n'est pas au pouvoir du conseil communal d'annuler ou de réformer les décisions du collège des Bourgmestre et échevins en matière de permis de bâtir ou de lotir, il lui appartient néanmoins de surveiller la politique générale dudit collège, en vue précisément d'exercer, à son tour, de manière efficace et adéquate, ses propres pouvoirs ; que la surveillance axée sur ce but ne peut s'exercer sans le droit, pour les conseillers communaux, de consulter les dossiers constitués par le collège des Bourgmestre et échevins concernant les permis de bâtir à l'instruction ou déjà délivrés »<sup>12</sup> (souligné par nous).

Le droit des conseillers communaux d'accéder aux documents administratifs et d'obtenir copie de ceux-ci a été étendu à une série de documents importants des ASBL communales<sup>13</sup>.

## B. Modalités d'exercice

En vertu de l'article 84 de la NLC, les modalités de la consultation des documents sont décrites dans le Règlement d'ordre intérieur communal.

Notons que certaines communes ont permis l'envoi de certains documents de manière électronique.

## 2) L'UTILISATION DU DROIT DE REGARD

Le droit de regard est destiné à permettre aux conseillers de jouer leur rôle démocratique de contrôle.

À la fin des années 1990, la Ministre de l'Intérieur a précisé : « les conseillers communaux peuvent, dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, avoir connaissance de certains documents relatifs à la vie privée des habitants, pour autant que ces documents puissent être considérés comme étant d'intérêt communal ou mixte, et non d'intérêt purement général (tels que notamment les registres et actes d'état civil, les registres de la population, les listes des électeurs, le casier judiciaire »<sup>14</sup>.

Il a également ajouté que les conseillers communaux ne sont toutefois pas autorisés à diffuser des informations à caractère personnel et, ce faisant, à porter atteinte à la vie privée des personnes auxquelles elles se rapportent<sup>15</sup>. Le conseiller communal devra

12. C.E, 21 décembre 1976, n°18.008 mentionné dans la circulaire du 19 janvier 1990, *op.cit.*

13. Ordonnance du 5 juillet 2018 relative aux modes spécifiques de gestion communale et à la coopération intercommunale, M.B., 12 juillet 2018, p 56087 (inforum n°320865).

14. Autorité de protection des données, 12 janvier 1998, Avis n°F-19980112-4 (02/98).

15. *Idem.*

16. B. Allemeersch, Het toepassingsgebied van art. 458 Strafwetboek. Over het succes van het beroepsgeheim en het geheim van dat succes, R.W., 2003-2004, pp. 1-19.

17. *Idem.*, p. 2

faire la part des choses entre d'une part sa liberté d'expression, garantie par la constitution, et d'autre part le secret professionnel, le devoir de discrétion et le RGPD.

Afin de préciser cela, nous allons désormais aborder la question du devoir de discrétion et du secret professionnel des conseillers communaux, mais également rappeler quelques principes en matière de protection de la vie privée.

## A. Le devoir de discrétion et le secret professionnel des conseillers communaux

Tout d'abord, il convient de distinguer ces deux notions, car si le secret professionnel et le devoir de discrétion se ressemblent, ils ne sont pas identiques. Ensuite, nous analyserons plus en détail ce qu'il en est pour les conseillers communaux.

### A.1. Distinction entre ces deux notions

Le secret professionnel, sans y être défini, est imposé par l'article 458 du Code pénal. Il constitue un empêchement légal de témoigner, selon la jurisprudence, toute preuve couverte par lui peut être rejetée de l'enquête<sup>16</sup>. Le secret professionnel impose donc un devoir de réserve, et ce en toutes circonstances.

Le devoir de discrétion, quant à lui, ne repose pas sur un article du Code pénal, mais constitue plutôt une notion générique<sup>17</sup>. Il n'est pas aussi absolu que le secret professionnel et ne permet pas de s'en prévaloir pour refuser un témoignage légalement exigible. Le devoir de discrétion est toutefois plus large que le secret professionnel, car il vise **l'ensemble des informations reçues par le conseiller communal du fait de sa fonction**. Le secret professionnel ne couvre, lui, que les faits appris qui sont liés à la fonction exercée.

Dans certains cas, la loi prescrit ce devoir de discrétion. Il s'agit par exemple de la loi sur les contrats de travail qui oblige le travailleur à s'abstenir de communiquer, outre les secrets de fabrication ou d'affaires, les questions confidentielles dont il peut avoir connaissance dans l'exercice de sa profession. De nombreux règlements relatifs au statut juridique imposent également aux fonctionnaires qui en relèvent de ne communiquer aucun fait qui porte sur la préparation de toutes les décisions tant qu'aucune décision finale n'a été prise.

### A.2. Le secret professionnel : notion légale et éléments constitutifs

Le devoir de discrétion possède en outre un champ d'application plus large que le secret professionnel, parce qu'il peut être imposé non seulement par une loi, mais aussi par un règlement ou un contrat. Ce n'est pas le cas du secret professionnel qui trouve son origine dans le seul Code pénal dont l'article 458 énumère que « *les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes et toutes autres personnes dépositaires, par état ou par profession,*

*des secrets qu'on leur confie* », sont tenus de le respecter. À l'origine, c'est donc le personnel médical qui est soumis au secret professionnel.

Qui sont alors « toutes autres personnes » ? La doctrine distingue deux groupes : tout d'abord, il peut s'agir de personnes qui n'étaient pas encore soumises au secret professionnel lorsqu'elles recueillent l'information, mais par la suite y sont soumises. Le législateur pénal n'a pas voulu exclure une nouvelle évolution, si bien que le secret professionnel peut encore être imposé par une autre loi. Seconde catégorie, confirmée par la jurisprudence, celle de toutes les personnes qui, par leur profession, se voient confier une fonction de confiance. Il ressort de cette jurisprudence que :

- il doit s'agir de **personnes physiques** ;
- elles doivent avoir une **relation de confiance** avec la personne qui leur confie les faits ;
- cette relation doit en outre être **directe** entre le récipiendaire du secret et celui qui lui confie les faits. Lorsque le récipiendaire agit sur ordre d'un tiers, il n'y a pas cette relation de confiance entre ledit récipiendaire et celui qui lui confie le secret<sup>18</sup> ;
- Enfin, il doit s'agir d'une **fonction d'intérêt social**.

Ainsi, le secret professionnel s'applique également, selon la jurisprudence, aux huissiers de justice, aux assistants sociaux ou encore aux médiateurs.

Depuis peu, les conseillers communaux doivent également respecter le secret professionnel. **L'article 84, §3 de la NLC** tel qu'ajouté en juillet 2020<sup>19</sup>, impose désormais le **secret professionnel aux conseillers communaux** ainsi qu'à toute autre personne qui assiste, en vertu d'une disposition légale, aux séances à huis clos du conseil communal. Ces derniers sont donc soumis tant au secret professionnel qu'au devoir de discrétion pour l'ensemble des informations reçues du fait de leur fonction.

Que couvre l'obligation du secret ? La loi ne donne pas de définition de la notion de secret. En principe, toutes les informations, importantes ou pas, sont soumises au secret professionnel. Ce n'est pas le contenu<sup>20</sup> de l'information qui détermine si elle doit ou non être gardée secrète<sup>21</sup> par son dépositaire, mais bien si les faits sont déjà connus de tiers<sup>22</sup>. La forme selon laquelle les informations ont été transmises ne joue aucun rôle non plus. Toutes les informations, orales ou écrites, qui ont été données aux personnes liées par un devoir de réserve, sont secrètes<sup>23</sup>.

Le secret professionnel implique pour le dépositaire le fait de garder le secret sur toutes les informations obtenues durant l'exercice de sa fonction ou de sa

18. Le médecin qui doit effectuer un prélèvement de sang en vertu d'un ordre de la police n'a pas de relation de confiance avec la personne à qui il prélève du sang.
19. Ordonnance du 17 juillet 2020 modifiant la Nouvelle loi communale, M.B., 30 juillet 2020, p. 56332 (inforum n° 337479). Dès lors que le secret professionnel est une obligation légale nouvelle pour les conseillers communaux, nous nous basons, dans cet article, principalement sur la doctrine et la jurisprudence ayant trait au secret professionnel applicable aux membres du conseil des CPAS.
20. Le contenu ne compte donc pas. Même les informations qui comprennent des faits illégaux sont soumises au secret professionnel. Bruxelles, 27 novembre 1981, J.T., 1982, p.43.
21. Bruxelles, 8 mars 1972, Pas., 1972, p.105.
22. Jonckers, C., Oortjes open en snaveltjes toe? Het beroepsgeheim binnen de OCMW-werking, OCMW visies, 2007, p.30.
23. B. Allemeersch, *op.cit.*, p. 12.
24. *Idem*.
25. Liège, 25 juin 1958, J.T., 1959, p.45.
26. Gand, 7 septembre 1995, T.Not., 1996, p. 591 ; Bruxelles, 8 mars 1972, Pas., II, 1972, p.105.
27. La Loi relative à la protection de la jeunesse donne une excellente définition légale. L'article 77 de cette loi stipule ceci : « *Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, apporte son concours à l'application de la présente loi est, de ce fait, dépositaire des secrets qui lui sont confiés dans l'exercice de sa mission et qui se rapportent à celle-ci. L'article 458 du Code pénal lui est applicable.* » Il doit donc bel et bien s'agir d'éléments liés à la fonction.
28. Cass., 16 décembre 1992, Arr. Cass., 1991-92, p.1445.
29. Question n°38 de M. Ansoms du 12 décembre 1957 (N.), Q.R., Ch. repr., sess. ord.1986-1987, n°13, pp. 1166-1167 (inforum n° 76829) Cass., 23 septembre 1986 dans Question n°881 de M. Tastenhoye du 9 janvier 2006 (N.), Q.R., Ch. repr., sess. ord. 2005-2006, n°138, p. 27061 (inforum n° 213587)
30. Ce qui est en contradiction avec une partie de la l'opinion doctrinale. Voir à ce propos Jonckers, C., *op. cit.*
31. Ainsi, le secret professionnel doit s'effacer devant le droit de déclaration prévu en cas de violence et de délinquance sexuelle vis-à-vis de mineurs, ou dans le cadre de l'abstention coupable ou de l'état d'urgence.
32. Q et R, Chambre, 1995-1996, 22 février 1996, n° 220, Eerdeken, p.3844.
33. La violation du secret professionnel est passible de peines de prison correctionnelles.

charge, qui lui ont été confiées sous la condition qu'il les tienne secrètes (autrement, elles n'auraient pas été transmises), et qui sont liées à la fonction exercée par le porteur du secret<sup>24</sup>.

La jurisprudence révèle que les informations destinées à rester cachées pour autrui doivent être couvertes par le secret<sup>25</sup>. Le caractère secret est attaché aux informations elles-mêmes et non au porteur du secret. Cela signifie que lorsque ce dernier n'assume plus sa fonction ou sa charge soumise au secret professionnel, les informations doivent tout de même rester secrètes<sup>26</sup>.

- Les faits publics constituent une exception : ceux qui sont publiquement connus peuvent en effet encore difficilement être considérés comme secrets.
- Les faits qui n'ont aucun lien réel avec la fonction sont également normalement soustraits à la protection du secret professionnel. La Cour de cassation stipule que le secret professionnel ne s'applique pas aux informations qui ne présentent aucun lien direct<sup>27</sup> avec l'exercice de la mission de confiance<sup>28</sup>. Déterminer si les informations ont été données ou pas dans le cadre de la relation de confiance est évidemment une question de fait.

En clair, nous pouvons dire que quiconque est appelé à témoigner en justice sur un fait couvert par le secret professionnel peut communiquer ce fait s'il estime devoir le faire, mais ne peut pas être forcé à parler s'il estime devoir respecter le secret professionnel ; tandis qu'en dehors du cadre judiciaire, cette violation du secret professionnel serait punissable. Le refus de parler en justice est soumis au contrôle du pouvoir judiciaire et porte uniquement sur des faits confiés ou constatés qui sont secrets par nature<sup>29</sup>.

### A.3. Violation du secret professionnel

Il y a violation du secret professionnel si l'on communique sciemment des informations confiées. Dans ce cadre, peu importe si la communication des informations confidentielles a provoqué des dommages ou pas. Peu importe également si les informations confidentielles ont déjà été communiquées<sup>30</sup>.

Il n'y a pas de violation du secret professionnel lorsque les exceptions au secret professionnel sont prioritaires, mais ce n'est pas à l'ordre du jour dans le présent article<sup>31</sup>.

De quoi se rend coupable le conseiller qui divulguerait tout de même des indiscretions ?

Lorsque certaines choses quittent l'intimité des réunions à huis clos, le conseiller doit savoir qu'il peut se rendre coupable d'une faute qui pourrait entraîner des dommages et intérêts. Les choses qui auraient alors été racontées doivent être de nature à ce que leur divulgation ait provoqué des dommages. Le conseiller qui commet une faute en divulguant des informations doit donc indemniser la victime<sup>32</sup>.

En revanche, le secret professionnel n'exige pas de demande de dédommagement. La simple divulgation peut déjà entraîner des sanctions pénales<sup>33</sup>, qui ne constituent pas une indemnisation pour les éventuels dommages provoqués. Outre la sanction pénale, le conseiller s'expose à une réparation civile.

## B. Les obligations apportées par le RGPD

Parmi les documents qu'un conseiller communal peut demander de consulter, conformément à son droit de regard, il est possible que se trouvent des documents contenant des données à caractère personnel.

La Commission de protection de la vie privée s'est prononcée sur la question en 1998 dans les termes suivants :

« Les dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel **ne s'opposent pas à l'exercice, par les conseillers communaux, de leurs droits de regard à l'égard de certaines données à caractère personnel consignées dans des fichiers pouvant être considérés comme des documents d'intérêt communal ou mixte.** Pour des raisons de protection de la vie privée des habitants, la délivrance d'informations ou de fichiers sur support informatique ainsi que l'accès direct au système informatique communal<sup>34</sup> par un terminal ou un ordinateur personnel d'un conseiller communal doivent demeurer exclus »<sup>35</sup>.

Désormais, la loi de 1992 est dépassée et fait place au Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD) qui vient préciser les contours du traitement des données à caractère personnel.

Qu'entend-on par « traitement » de ces données à caractère personnel ? Il s'agit de « toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données ou des ensembles de données à caractère personnel »<sup>36</sup>. L'article 4.2. du RGPD cite des exemples de traitement dont notamment « la consultation ». Selon la doctrine, il faut entendre ce terme de manière large, tombe sous la notion de « traitement » toutes les consultations, même à distance, de données personnelles<sup>37</sup>.

Rappelons d'ailleurs que les données à caractère personnel, au sens du RGPD, sont toutes les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Concrètement, il s'agit de toute information ou donnée qui peut permettre d'identifier une personne physique, et ce, directement (avec une information ou donnée) ou indirectement (via un recoupement de plusieurs données ou informations par exemple). Il s'agit, par exemple d'un identifiant, d'une date de naissance, un numéro d'identification, des données de localisation, une adresse email ou encore une empreinte digitale<sup>38</sup>.

Ces données à caractère personnel peuvent notamment se trouver dans le fichier des lecteurs de

34. En octobre 2020, l'article 85 de la NLC a été modifié afin de permettre la tenue des conseils communaux de manière virtuelle en cas de force majeure, comme cela l'a été lors de la crise sanitaire du coronavirus. Le cas échéant, les conseillers communaux reçoivent les documents nécessaires à la tenue du conseil par voie électronique (convocation et tous les documents relatifs à l'ordre du jour). En ce qui concerne l'accès par internet (via mail) aux documents administratifs tels des PV de collèges, l'art. 87 NLC vient également d'être modifié rendant la transmission par voie électronique possible. Ord.29 octobre 2020, mod. la Nouvelle loi communale en vue d'assurer en cas de force majeure la tenue de réunions à distance du conseil communal, des commissions et des conseils consultatifs, M.B., 5 novembre 2020. (inforum n°339797).  
NB : Ces documents ne concernent pas le droit de regard et peuvent être envoyés via mail. Par contre, les documents d'intérêt communal dont nous traitons dans cet article doivent bien être consultés dans les locaux de la commune. Toutefois, une copie de ceux-ci peut être demandée par les conseillers.

35. Autorité de protection des données, 12 janvier 1998, avis n°F-19980112-4 (02/98).

36. Art. 4 (2) du RGPD.

37. A. BEELEN, « Fiche de guidance n°1 – Le champ d'application matériel du RGPD », in *Guide pratique du RGPD*, 1e ed., Bruxelles, Bruylant, 2018, p.19.

38. A. BEELEN, *op. cit.*, p.21.

39. Le traitement doit avoir un fondement juridique.

40. La loyauté du traitement désigne les modalités selon lesquelles les données sont collectées.

41. Il s'agit du principe de limitation des finalités. En effet, les responsables de traitement devront toujours définir au préalable le but poursuivi, et ce de manière claire, afin que les finalités arrêtées puissent être facilement comprises par les personnes concernées (principe de transparence).

42. Principe d'exactitude des données

43. Les données à caractère personnel peuvent être conservées pour une durée plus longue dans la mesure où elles sont traitées exclusivement à des fins archivistiques ou dans l'intérêt public.

la bibliothèque communale, la liste des abonnés au centre culturel, la liste des enfants inscrits dans les crèches communales ou aux activités extrascolaires, les coordonnées de candidats à un logement social ou encore toute demande d'un citoyen en vertu d'une réglementation (permis d'urbanisme, passeport...).

Le RGPD ne couvre pas le traitement de données qui concernent les personnes décédées et les personnes morales.

Selon l'article 4.7 du RGPD, le « responsable de traitement » est l'autorité publique, dans le cas étudié, qui détermine les finalités et les moyens du traitement. Concernant les documents communaux, ce sont bien les communes qui sont les responsables de traitement. Dès lors, elles devront respecter une série d'obligations qui seront énumérées au point B.1.

### B.1. Les obligations des communes en vertu du RGPD - rappel

Ces obligations sont énumérées à l'article 5 du RGPD et ainsi les données à caractère personnel doivent être :

1. Traitées de manière **licite**<sup>39</sup>, **loyale**<sup>40</sup> et **transparente** ;
2. Collectées pour des **finalités** déterminées<sup>41</sup>, explicites et légitimes et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités ;
3. **Adéquates, pertinentes et limitées** à ce qui est nécessaire au regard des finalités ;
4. **Exactes**<sup>42</sup> et, si nécessaire, tenues à jour ;
5. Conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une **durée** n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées<sup>43</sup> ;
6. Et enfin, être traitées de façon à garantir une **sécurité appropriée** des données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées<sup>44</sup>.

### B.2. L'utilisation (traitement) des données précédemment collectées pour une finalité différente de la finalité initiale

La responsabilité du respect des principes repris au point B.1 incombe au responsable de traitement et dans le cas présent, aux communes. Elles doivent être en mesure de démontrer qu'elles les ont respectés à tout instant<sup>45</sup>.

Concrètement, la commune devra être attentive, lorsqu'elle communique des documents aux

conseillers communaux, de vérifier si ces documents contiennent des données à caractère personnel.

Si la finalité de traitement, c'est-à-dire la communication des documents aux conseillers communaux, n'était pas initialement prévue, plusieurs possibilités s'offrent à la commune.

Première possibilité : la commune pourrait simplement demander un **nouveau consentement** aux personnes dont les données personnelles sont récoltées pour la nouvelle finalité de traitement. Toutefois, cette option pourrait engendrer une charge de travail importante pour la commune.

Deuxième possibilité : vérifier si le droit de l'Union Européenne ou le droit de l'État (à entendre au sens large) **permet expressément ce traitement**.

Si aucune des deux pistes avancées ci-avant n'est envisageable, les communes devront déterminer si le traitement ultérieur et à une autre fin est **compatible avec les finalités initiales**. Le cas échéant, il conviendra d'être attentif aux éléments suivants<sup>46</sup> :

- Un lien entre les finalités pour lesquelles les données à caractère personnel ont été récoltées et les finalités du traitement ultérieur envisagé ;
- Le contexte dans lequel les données ont été collectées ;
- La nature des données ;
- Les conséquences possibles du traitement ultérieur envisagé pour les personnes concernées ;
- Les garanties appropriées : il peut notamment s'agir de l'anonymisation ou de la pseudonymisation.

Notons également que la commune doit apporter une attention particulière au traitement des **données sensibles**. Celui-ci est *a priori* **interdit**<sup>47</sup>. Toutefois, le RGPD prévoit une liste de dix dérogations en son article 9. Le seul motif d'exonération qui retient notre attention dans le cas d'espèce est le **consentement explicite des personnes concernées**.



44. A. BEELEN, « Fiche de guidance n°3 – Les principes généraux de protection des données », in *Guide pratique du RGPD*, 1<sup>er</sup> ed., Bruxelles, Bruylant, pp.29-32.

45. Il s'agit du principe de responsabilité ou d'« accountability »

46. O. TAMBOU, « Chapitre 1 – Grands principes clés » in *Manuel de droit européen de la protection des données à caractère personnel*, 1<sup>er</sup> ed., Bruxelles, Bruylant, 2020, p.124. et RGPD, art.6, §4.

47. RGPD, art.9.

Quelles sont les données qualifiées de « sensibles » ? Les données sensibles relèvent des éléments de notre intimité telle que par exemple, notre origine raciale ou ethnique, nos opinions politiques, nos convictions religieuses ou philosophiques, notre appartenance syndicale, notre orientation sexuelle, nos données génétiques ou biométriques.

Il ressort de la lecture du RGPD que les documents contenant des données sensibles ne peuvent pas être communiqués aux conseillers communaux, sauf consentement des personnes concernées.

Par exemple, un conseiller communal ne pourrait pas demander la production du certificat médical d'une personne travaillant pour la commune pour la double raison que ce n'est pas un document d'intérêt communal, mais aussi que ce certificat contient des données sensibles sur l'intéressé qui ne peuvent être communiquées sans son consentement préalable.

### CONCLUSION

Le droit de regard des conseillers communaux est un droit essentiel à ce mandat. Les conseillers doivent avoir la faculté de contrôler le bon déroulement des missions communales, dans le cadre de l'intérêt communal, mais aussi la politique suivie par le Collège des Bourgmestre et échevins. C'est pour cette raison que ces mandataires ont le droit de se faire communiquer les documents d'intérêt communal ainsi que les documents d'intérêt mixte lorsqu'ils sont étroitement liés à l'intérêt communal.

Toutefois, il convient de noter que ce l'utilisation de ce droit s'accompagne d'obligations.

- En effet, les conseillers communaux, lorsqu'ils consultent ces documents, doivent être attentifs à respecter le secret professionnel qui leur incombe en vertu de la Nouvelle loi communale, mais également le devoir de discrétion, qui, rappelons-le, a un champ d'application plus étendu. Ces deux impératifs, bien que différents, se complètent.
- Finalement, depuis 2018, le traitement des données à caractère personnel est soumis au RGPD. De nouvelles obligations à destination des responsables de traitement ont été imposées par ce dernier. Les communes devront veiller à effectivement toutes les respecter lorsqu'elles communiquent des documents contenant des données à caractère personnel aux conseillers communaux. 



**NGI**  
Nationaal  
Geografisch  
Instituut



**IGN**  
Institut  
Géographique  
National

Geografische gegevens en diensten  
Federale partner voor uw toepassingen  
Integrator en geobroker

Données et services géographiques  
Partenaire fédéral pour vos applications  
Intégrateur et geobroker

**WWW.ngi.be**

sales@ngi.be - Tél.: 02/629.82.82



## ENVOYER DU COURRIER DE MANIÈRE EFFICACE ET ÉCONOMIQUE SANS PERTE DE QUALITÉ

Envoyez-vous encore une grande quantité de courrier chaque jour? Alors vous savez trop bien que cela implique beaucoup de frais. Comment envoyer du courrier de manière efficace et peu coûteuse sans sacrifier la qualité? Pourquoi ne pas laisser une société de courrier spécialisée le faire pour vous?

EasyPost (Gand) est expert dans le traitement du courrier professionnel et l'optimisation de tous les types de communication. Depuis 2014, EasyPost collecte le courrier professionnel non affranchi et le traite aux tarifs les plus avantageux du marché.



### Nous simplifions de l'envoi de votre courrier

EasyPost offre un service de traitement complet, qui couvre l'intégralité des tâches liées à votre courrier d'entreprise quotidien. Il vous suffit de nous remettre votre courrier, et nous nous chargeons de tout le reste. Etienne Masson, responsable achats chez Aide & Soins à Domicile: "En plus des économies financières, nous bénéficions désormais d'une plus grande flexibilité. Par exemple, nous pouvons préparer plus efficacement les courriers urgents et nous pouvons également envoyer facilement des courriers depuis différents centres de coûts."

### Nous simplifions votre communication

"EasyPost veut se distinguer en offrant un package complet. Si les clients envisagent de numériser leurs flux de documents sortants, il sont aussi à la bonne adresse chez EasyPost.", explique Kwinten Gielen, Business Unit Manager EasyPost. Connect.

"Avec EasyPost.Connect, nous offrons à nos clients la possibilité de composer leurs propres flux de travail, composé de différents canaux de communication (courrier sécurisé, courrier recommandé numérique, impression...) et outils de communication (paylinks, e-signing, E-box...) choisis par le client. Un workflow garantit que la communication et la facturation peuvent être entièrement automatisées. Les gouvernements veulent communiquer avec les citoyens, les entreprises et les organisations aussi efficacement que possible. C'est pourquoi nous les aidons à choisir entre tous les canaux d'expédition disponibles et nous mettons en place ensemble le meilleur flux de communication possible."



**"EasyPost veut se distinguer en offrant un package complet."**

Kwinten Gielen - Business Unit Manager EasyPost

"Nos clients peuvent mettre en place un flux de travail unique par type de document, ce qui vous offre une énorme flexibilité en tant qu'institution publique. En utilisant intelligemment les canaux de communication, on peut gagner énormément de temps et réduire les tâches manuelles au minimum."

### LET'S MAKE THINGS EASY

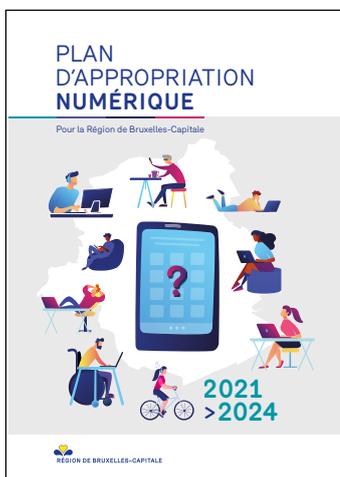
Intéressé par nos services? Venez nous rendre visite au Salon des Mandataires et découvrez ce que nous pouvons faire pour vous. Vous nous trouverez au palais 2 - stand 2D20. À bientôt!



> Guy M. AMISI, Conseiller à la Fédération des CPAS bruxellois

# L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL DES USAGERS DES CPAS BRUXELLOIS À L'ÉPREUVE DU NUMÉRIQUE

La crise sanitaire liée au coronavirus que nous connaissons depuis mars 2020 a au moins le mérite de permettre aux acteurs impliqués dans le développement socioéconomique de notre pays (monde politique, administrations, secteur associatif, etc.) de marquer un temps d'arrêt et de se remettre en question. En ce qui concerne la Fédération des CPAS Bruxellois, une réflexion s'est imposée quant au fonctionnement des différents services des CPAS bruxellois.



En effet, beaucoup de structures ou secteurs d'activités socioéconomiques ont été forcés soit de se mettre à l'arrêt soit de limiter l'accès à leurs services. Si les différents services de CPAS n'ont pas été fermés<sup>1</sup>, leur fonctionnement a été sérieusement impacté ces deux dernières années.

Pour continuer à assurer leurs missions d'intérêt général lors de cette crise sanitaire, les CPAS à l'instar d'autres services publics ont eu recours au télétravail. Ce qui n'est pas sans conséquence tant pour les bénéficiaires des aides que pour les travailleurs sociaux, leurs chefs de services, voire les équipes dirigeantes obligées de réorganiser brusquement leur fonctionnement général.

Pour ne parler que des deux premiers, nous assistons à une nouvelle forme d'accompagnement social : l'accompagnement psychosocial à distance, favorisé par le développement des technologies numériques. Et si l'outil informatique a bien volé au secours de tous ces acteurs, il a tout aussi rapidement révélé ses limites.

D'une part, l'absence du contact direct entre les travailleurs sociaux et leurs usagers pose question en termes de méthodologie du travail social, laquelle privilégie la proximité (des permanences sociales ou des visites à domicile, etc.) en vue d'établir ou de maintenir une bonne relation d'aide, et in fine de répondre adéquatement aux besoins.

Ce contact humain repose sur la relation de confiance construite au fil des rencontres. Comme le souligne Tremblay, « *la confiance ne se donne pas spontanément, mais, le plus souvent, se gagne petit à petit.*<sup>2</sup> ». De ce point de vue, l'accompagnement psychosocial à distance limiterait fortement le champ d'action des travailleurs sociaux.

D'autre part, une bonne partie des publics des CPAS n'a pas accès au numérique. Cette situation entraînerait ces « oubliés du numérique » à ne pas faire recours à leurs droits sociaux.

L'ampleur de la situation est telle qu'au niveau national<sup>3</sup> 40% de la population belge présentent des

situations de vulnérabilité numérique, dont 75% de personnes ayant de faibles revenus combiné à un faible niveau de diplôme et 54% des demandeurs d'emploi.

En outre, les degrés d'inégalités en la matière varient<sup>4</sup> : « *les inégalités d'accès aux technologies numériques, appelées aussi 'fracture numérique du premier degré'* », « *les inégalités liées aux compétences numériques, nommées aussi 'fracture numérique du deuxième degré'* » et « *les inégalités liées aux utilisations de services essentiels, nommées aussi 'fracture numérique du troisième degré'* ». Et ces gradations emportent aussi différents niveaux de conséquences pour les publics des CPAS bruxellois.

Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, 170.000 personnes ne disposent d'aucune compétence numérique et 475.000 bruxellois n'ont que de faibles compétences<sup>5</sup>.

Eu égard à ce qui précède, une réflexion de l'ensemble des parties prenantes (associatif, politique, administratif, etc.) s'impose au niveau régional pour faciliter l'accès aux droits sociaux de ces bénéficiaires (promouvoir l'accessibilité numérique, rendre accessibles les espaces d'accueil, etc.), améliorer les conditions de travail des travailleurs sociaux des CPAS en privilégiant un accompagnement psychosocial de qualité en présentiel (permanences sociales, visites à domicile) plutôt qu'à distance (contact téléphonique, entretiens téléphoniques, suivis téléphoniques, etc.) et permettre aux dirigeants de CPAS de disposer des moyens nécessaires pour améliorer l'accessibilité numérique.

Rappelons aussi que les usagers des CPAS engagés dans un parcours d'insertion socioprofessionnel, comme tous les autres bénéficiaires des aides<sup>6</sup>, ont l'obligation de prouver leur disponibilité à travailler pour bénéficier d'un RIS/ERIS ou le maintenir. Ce qui passe par l'inscription comme demandeur d'emploi auprès d'Actiris ou du VDAB. Or, face à la digitalisation, il est de plus en plus attendu des usagers qu'ils s'inscrivent eux-mêmes.

1. Comme tous les autres services publics, les activités du CPAS ne peuvent être interrompues parce qu'elles répondent aux besoins de la collectivité (voir la loi du 11 AVRIL 1995 visant à instituer la charte de l'assuré social, dernière mise à jour le 6 juin 2005 (M.B. 01.01.1997)). Notons cependant que le premier confinement n'avait pas épargné les CPAS. Car, les CPAS avaient fermé leurs espaces d'accueil du public et suspendu l'organisation des permanences sociales au début de la crise sanitaire liée au COVID-19.
2. TREMBLAY, L., *La relation d'aide - Développer des compétences pour mieux aider*, Ed. Chronique Sociale, 2008, Lyon, p.54.
3. *Baromètre inclusion numérique*, site de la Fondation Roi Baudouin, « <https://www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique> », publié le 27 août 2020 (consulté le 27 janvier 2022).

A cela s'ajoute aussi la question du DOSSIER UNIQUE envisagé par Actiris qui prévoit que les usagers disposent d'un compte d'accès « My Actiris ». « [...]Les CPAS et Actiris s'accorderont pour travailler la problématique de la fracture numérique afin de permettre au public-cible d'accéder à « My Actiris » dans de bonnes conditions d'utilisation ».7 Mais les CPAS disposent-ils des moyens nécessaires pour développer des espaces numériques ou aider leurs bénéficiaires en fracture numérique à pallier ces difficultés?

Enfin, l'augmentation du nombre des bénéficiaires découlant de la crise n'entravera-t-il pas l'accompagnement psychosocial ? Le Plan d'Appropriation Numérique-PAN<sup>8</sup> proposé par la Région pourrait-il constituer une des réponses ?



## ACTION DE LA FÉDÉRATION DES CPAS

La Fédération des CPAS organise dès lors un colloque online sur ces problématiques, qui poursuivra cinq objectifs :

1. Maintenir un accompagnement psychosocial de qualité au niveau des CPAS bruxellois
2. dans un contexte de crise sanitaire et post-COVID-19.
3. Faciliter l'accès aux droits sociaux des usagers des CPAS bruxellois en encourageant à la fois l'accessibilité physique des espaces d'accueil des centres et le contact direct avec leurs travailleurs sociaux.
4. Sensibiliser le monde politique aux moyens nécessaires.
5. Sensibiliser les dirigeants des CPAS aux différents degrés de fracture numérique.

Favoriser une collaboration saine entre les travailleurs sociaux des CPAS et leurs usagers en privilégiant un accompagnement psychosocial en présentiel (permanences sociales, visites à domicile) plutôt qu'à distance (contact téléphonique, entretiens téléphoniques, suivis téléphoniques, etc.). 

4. Idem.
5. *Le Plan d'Appropriation Numérique de la Région bruxelloise*, site de la Région Bruxelles-Capitale, <https://clerfayt.brussels/fr/plan-appropriation-numerique>, publié le 12 février 2021 (consulté le 27 janvier 2022).
6. Art.3, 5° de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (dernière mise à jour le 01 mars 2020).
7. *Cadre de partenariat entre Actiris et les CPAS Bruxellois*, 2022-2027, Actiris, Bruxelles, p.8.
8. *Le Plan d'Appropriation Numérique de la Région bruxelloise*, site de la Région Bruxelles-Capitale, <https://clerfayt.brussels/fr/plan-appropriation-numerique>, publié le 12 février 2021 (consulté le 27 janvier 2022).

## COLLOQUE

### PROGRAMME

#### 9 h 00 : Mot de bienvenue et introduction

Monsieur Khalid ZIAN, Président de la Fédération des CPAS bruxellois.

#### 9 h 10 : Organisation du travail au sein des CPAS dans un contexte de crise sanitaire COVID-19 et de télétravail

Madame Myriem Amrani, Présidente du CPAS de Saint-Gilles.

Questions/Réponses : 09h30-09h40

#### 9 h 40 : Les évolutions des politiques sociales

Monsieur Martin Wagener, sociologue et Professeur en analyse des politiques sociales à la FOPES-Faculté ouverte de politique économique et sociale-, à l'UCLouvain.

Questions/Réponses : 10h00-10h10

#### 10h10 : Une société en ligne productrice d'exclusion ?

Madame Patricia Vendramin, sociologue et Professeure à l'UCLouvain, présidente de la faculté ouverte de politique économique et sociale (FOPES).

Questions/Réponses : 10h30-10h40

#### 10 h 40 : Les difficultés des personnes analphabètes face à un monde qui se dématérialise

Mesdames Iria Galván Castaño et Louise Culot, chargées d'analyse et étude à Lire et Écrire Communauté française.

Questions/Réponses : 11h00-11h10

#### 11 h 20 : Le Plan d'Appropriation Numérique :

##### • C'est quoi la fracture numérique ?

Madame Tania MAAMARY -Coordinatrice Inclusion Numérique pour la région de Bruxelles-Capitale (CIRB).

##### • Outiller et former les agents

Madame Siham EL OULANI Change Manager SPRB-easy.brussels.

Questions/Réponses : 11h50-12h00

#### 12h00 : Mot de clôture

Monsieur Guy M. Amisi, Conseiller ISP de la Fédération des CPAS bruxellois-Brulocalis.

QUAND ? Mercredi 18 mai 2022, de 9h00 à 12h00.

OÙ ? En ligne.

Inscription avant le 13 mai sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels).

## En bref

### Y ÉTIEZ-VOUS ?

Brulocalis et la Fédération des CPAS bruxellois ont organisé plusieurs formations, colloques et événements depuis le précédent numéro. Outre les formations récurrentes, notamment en mobilité, citons

- la Journée inter-cpas : « **la lutte contre la précarité énergétique à l'heure de la transition** » tenue le 15 mars dernier. Vous l'aviez ratée ou vous souhaiteriez revoir les interventions ? La vidéo de cette journée est disponible sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels) > actualités



- La rencontre entre des élus belges et français sur le thème de **la participation citoyenne**, organisée par Brulocalis et « Décider ensemble » le 23 mars dernier dans le cadre de la Semaine européenne de la Démocratie locale et à propos de laquelle vous lirez dans ce numéro un compte-rendu.



- Le colloque « **Les défis RH liés à la crise et au télétravail sur les pouvoirs locaux – ou comment protéger la santé mentale au travail ?** » organisé par Brulocalis et Ethias ce 28 mars. Retrouvez dans ce numéro un article revenant sur les enseignements de cet événement.
- Le « **Good Move Breakfast** » organisé le 21 avril par Brulocalis et Bruxelles Mobilité pour la mise en place d'une politique piétonne au sein des communes. A ce sujet, avez-vous lu notre article dans le **Moniteur de la Mobilité n°63** ?
- Le colloque « **Le coliving, l'habitat intergénérationnel et le logement étudiant et la réglementation bruxelloise en matière d'hébergement touristique** », organisé par Brulocalis en



collaboration avec Belfius qui, à sortie de ce numéro, se sera tenu le 22 avril. Nous reviendrons sur cet événement dans un prochain numéro.

### Y SEREZ-VOUS ?

A fin de rédaction, nous pouvons déjà vous annoncer trois événements importants :

- La Fédération des CPAS bruxellois-Brulocalis organise un colloque en ligne le mercredi 18 mai 2022 de 9h00 à 12h00 via la plateforme Teams sur la thématique de « **L'accompagnement psychosocial des usagers des CPAS bruxellois à l'épreuve du numérique** ». Vous en saurez plus dans l'article dédié paru dans ce numéro.
- Brulocalis organise en présentiel le jeudi 09 juin un **atelier** à destination des coordinateurs Développement Durable et Programmes Action Climat à propos des possibilités de financement via les appels à projets européens, avec pour objectif d'améliorer les connaissances en matière de **financements européens** et de développer et renforcer les capacités de montage de dossiers de candidature.
- **L'assemblée générale** de Brulocalis, qui se tiendra le 22 juin avec pour thème les **Fake News** et les discours de haine.

### > Plus d'info

sur ces événements sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels) > agenda

### RAPPORT D'ACTIVITÉS

A parution, le nouveau rapport d'activités de Brulocalis devrait être disponible sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels).

Retrouvez toute l'activité de Brulocalis couvrant l'année 2021.



### UKRAINE

- Nouveau sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels) : un **dossier Ukraine** regroupe dorénavant les contenus y relatifs. Vous y retrouverez notamment les liens vers les déclarations des instances internationales sur lesquels peuvent s'appuyer les mandataires, ainsi que les documents de gestion de l'accueil des réfugiés.
- Retrouvez aussi notre **tableau évolutif relatif à l'impact de la guerre en Ukraine sur les subsides**.

### DE NOUVEAUX MODÈLES

Retrouvez sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels) nos nouveaux documents-modèles :

- convention pour les agences de paris
- harmonisation des transferts de données entre les communes et les notaires
- interdiction temporaire de lieu

### MISSIONS DE LA COMMUNE

Bientôt disponible, votre Guide des missions de la commune. Ce Guide paraîtra en PDF en juin, accompagné d'un petit tirage diffusé lors de notre Assemblée générale.

Ce court ouvrage d'une vingtaine de page prend l'angle de la dualité des fonctions exercées par l'autorité communale pour en décrire les principales missions :

« *Primo, la commune est un pouvoir local subordonné, c'est-à-dire qu'elle est chargée de l'exécution de certaines décisions prises par d'autres pouvoirs (fédéral, régional, communautaire).*

*Secundo, elle est une collectivité politique décentralisée, autonome, dotée de son propre pouvoir de décision : elle est libre de prendre des initiatives dans la mesure où la matière n'est pas exclue de sa compétence par la Constitution, la loi, le décret ou l'ordonnance et a pour vocation l'intérêt communal.*

*La commune exerce donc une série de missions obligatoires, qui sont identiques pour chaque commune bruxelloise (même si leur mise en œuvre peut différer), et des missions facultatives, propres à chaque commune. La commune est soumise à la tutelle de la région. »*



## Service d'études

### AIDE AU REMPLISSAGE DES DÉCLARATIONS IPP : LES UNIONS ENTENDUES

Le 24 mars dernier, les Unions des Villes et Communes apprenaient que le SPF Finances n'assureraient à partir de cette année les permanences que dans les villes et communes situées à plus de 30km d'un bureau régional. Autrement dit, Bruxelles aurait été la seule Région dans laquelle ce service ne serait plus offert aux citoyens. Relayant les demandes des Communes, Brulocalis et ses Associations sœurs ont plaidé pour son maintien. Sensible à nos arguments, le Ministre des Finances a changé son fusil d'épaule et proposé la reprise de ce service pour l'ensemble des contribuables.



### PETITE ENFANCE



Brulocalis a organisé en mars une **rencontre avec les 19 communes en matière de Petite enfance** dans le but, d'une part, d'échanger sur les derniers développements en la matière à l'aide d'une présentation de l'ONE et d'autre part, de partager des bonnes pratiques. Les communes ont également pu faire remonter plusieurs suggestions en vue d'optimiser les places disponibles

en crèches. Celles-ci ont été portées par Brulocalis devant la Ministre compétente.

### CRIMINALITÉ SUBVERSIVE

Le 10 février, Brulocalis a été consultée par la Ministre de l'Intérieur, Mme Annelies Verlinden pour rendre un avis sur l'avant-projet de loi relative à l'approche administrative communale de la criminalité subversive. Cet avant-projet vise à lutter contre la criminalité en octroyant de nouvelles compétences aux communes : les communes pourront soumettre certains établissements à une enquête d'intégrité afin de vérifier s'ils poursuivent un objectif criminel et le cas échéant leur refuser l'exploitation de leur activité économique. Les pouvoirs de police administrative du Bourgmestre seront renforcés en matière de fermeture d'établissements, y compris par l'apposition de scellés et l'infliction d'astreintes.

Brulocalis a rendu son avis par courrier le 4 avril à la Ministre. Il est en partie inspiré de celui déjà émis le 29 août 2018 à propos d'un projet de loi similaire déposé sous la législature précédente. Cet avis conclut entre autres que Pour la réalisation d'enquêtes d'intégrité par les agents communaux pour détecter des risques de criminalité subversive ne semble être une solution ni souhaitable, ni réaliste.

### ACCORD SECTORIEL POLICE : LA MINISTRE DE L'INTÉRIEUR RASSURE

**Le jeudi 10 mars après-midi, les Présidents des trois Unions des Villes et Communes (UVC) du pays ont rencontré la Ministre fédérale de l'Intérieur, Annelies VERLINDEN. Au menu, bon nombre de dossiers en matière de police et de sécurité civile, dont l'accord sectoriel police conclu récemment par la Ministre et deux organisations syndicales.**

La Ministre de l'Intérieur a reçu Maxime DAYE, Président de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW), Wim DRIES, Président de la Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten (VMSG) et Olivier DELEUZE, Président de Brulocalis.

Ensemble, ils ont rappelé les inquiétudes des villes et communes et des 581 bourgmestres du pays, **notamment au sujet du financement de l'accord sectoriel conclu fin janvier par la Ministre et les deux plus grands syndicats policiers.** L'annonce d'une nouvelle phase de négociation sectorielle en 2024, ainsi que d'autres surcoûts potentiels (non-activité préalable à la pension des policiers – NAPAP ou indemnité de télétravail) était également lourde de menaces pour les trésoreries communales dans les 3 régions.

En effet, cet accord revalorisant le statut des policiers induit **un surcoût annuel de 91 millions € pour les zones de police du pays et les communes qui les financent**, alors qu'elles sont déjà dans une situation financière critique.

C'est donc avec soulagement que les communes ont entendu la Ministre leur répondre qu'elle « est leur premier supporter et qu'elle souhaite les soutenir ». Concrètement, **la Ministre partage le point de vue municipaliste** selon lequel les surcoûts résultant de l'accord sectoriel et des fins de carrière des policiers (NAPAP), doivent être **minimalisés** à l'extrême pour les pouvoirs locaux, qui plaident, quant à eux, pour un surcoût nul et une prise en charge complète de ces 91 millions d'euros par le fédéral, comme la Ministre s'est engagée à le faire au cours des négociations. En ce qui concerne la seconde phase de négociation, les municipalistes ont rappelé à la Ministre qu'elle ne sera envisageable qu'après les élections communales de 2024.

**Concernant le financement des zones de secours** et la mise en œuvre de l'article 67 de la loi du 15 mai 2007 sur la sécurité civile, lequel prévoit une garantie pour les communes contre les surcoûts liés à la réforme incendie tant que le ratio 50/50 n'est pas atteint entre les apports fédéraux et les communaux, la Ministre s'est également voulue constructive.

En effet, un groupe de travail finalise actuellement, en collaboration avec les UVC flamande et wallonne, un projet d'arrêté d'exécution rédigé en toute transparence, pour concrétiser cette garantie légale, et donc calculer les réels surcoûts de la réforme. Pour rappel, plus de 15 ans après l'adoption de la loi précitée, cet arrêté royal fait toujours défaut, et plusieurs communes ont obtenu en justice des astreintes à charge du Fédéral s'il ne s'exécutait pas d'ici juillet 2022. En parallèle, les Unions continuent à se battre pour obtenir un refinancement fédéral selon une trajectoire claire vers le 50/50, alors qu'à ce jour, près de 80% de ces coûts sont toujours à charge des communes.

Autre bonne nouvelle, de nature à rencontrer une demande exprimée de longue date par les 3 Unions des Villes et Communes : la Ministre s'est également montrée totalement ouverte à la création d'une **nouvelle instance de concertation obligatoire entre le niveau fédéral et les représentants des pouvoirs locaux**, qui sont employeurs de la totalité des pompiers du Nord et du Sud du pays et de trois quarts des policiers du pays.

A l'issue de la réunion, Brulocalis, la VMSG et l'UVCW sont satisfaites d'avoir été entendues par la Ministre et des engagements qu'elle a formulés. Ensemble, les 3 associations veilleront à leur respect.

## Villes durables

### COOPÉRATION INTERNATIONALE

Brulocalis s'est rendue à Kinshasa du 19 au 25 mars. Plusieurs objectifs – tous atteints ! – étaient au menu de cette mission.

Tout d'abord, il s'agissait d'accompagner une grosse **mission économique et culturelle** de la Région de Bruxelles-Capitale en vue de prendre part à la définition d'un projet de coopération entre la Région de Bruxelles-Capitale et la Province de Kinshasa, en partenariat depuis 2016. Un accord de principe existait entre les autorités kinoises et bruxelloises pour dessiner un projet en synergie avec le programme de Coopération Internationale Communale financé quant à lui par la Coopération belge et qui porte sur le renforcement des capacités des communes congolaises en matière d'état civil et de population. Et c'est chose faite ! Au termes de discussions entre le Gouverneur de la Province de Kinshasa, le Ministre provincial de l'Intérieur et le Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale, en présence également de l'Ambassadeur de Belgique, un projet pilote visant la création d'un **registre de population digital** dans la commune de Kintambo a vu le jour. Nous sommes maintenant dans l'attente du projet finalisé par la Province.

Ensuite, Brulocalis a pu mettre à profit son déplacement en RDC pour assurer un suivi de terrain dans 3 communes partenaires (Bandalungwa, Kintambo et Limete) en allant à la rencontre des bourgmestres et fonctionnaires de ces 3 communes. De discussions en visites de terrain, nous avons



pu constater les avancées des projets malgré la crise COVID et tous les aléas propres aux conditions de travail en RDC (climat, hausse des prix des matériaux, manque de ressources financières par absence de rétrocession des budgets de l'Etat vers les communes, etc.).

Enfin, Brulocalis a pu également organiser à Limete un **atelier** de travail avec la plupart des partenaires congolais du programme de Coopération internationale communale en vue de rappeler les grands **axes de travail de la nouvelle programmation 2022-2026**,

puisque, rappelons-le !, la Ministre belge de la Coopération a réitéré son soutien à Brulocalis et aux communes en approuvant notre proposition de programme 2022-2026 en RDC, au Maroc et au Sénégal.

### DÉVELOPPEMENT DURABLE

#### Ressourceries : nouveau groupe de travail

Le terme « Ressourcerie »<sup>®</sup> ou « Recyclerie » désigne une activité d'économie sociale créatrice d'emplois et porteuse de valeur ajoutée, dont la priorité est la valorisation maximale de produits en fin de vie, notamment via la réutilisation. Dans ce cadre, elle se décline souvent en une activité de collecte préservante, reliée à un magasin de revente sur le territoire.

Le premier **groupe de coordination Ressourceries** a eu lieu en ligne le jeudi 13 janvier. La réunion a rassemblé les projets des communes de Saint-Gilles, Forest, Evere, Ixelles, Bruxelles-Ville, Woluwe Saint-Pierre, Watermael-Boitsfort, Anderlecht, Koekelberg, Ganshoren, Jette et Berchem Sainte-Agathe et était encadré par Bruxelles Environnement, Brulocalis, ainsi que par la Fédération des Ressourceries. Le groupe avait pour but, dans un premier temps, de mettre en lien les projets, de créer des synergies et de faire remonter les besoins et problématiques communes. A l'avenir, il rassemblera les communes autour de problématiques spécifiques sous la forme d'ateliers.



Dans ce contexte, le premier **atelier a eu lieu en ligne** le mardi 8 février et avait pour thème la viabilité économique et l'harmonisation des recycleries en région de Bruxelles-Capitale. L'atelier a été mené par Tanguy Ewbank de la Fédération Ressources et a rassemblé une vingtaine de personnes autour des questions du rôle de l'entrepreneuriat social, de la préparation au réemploi, et d'estimations financières de structures-types. L'atelier suivant, coorganisé par Bruxelles Environnement et Bruxelles Propreté, a eu lieu le 24 février et a débouché sur la mise en place d'un espace donnerie/ressourcerie lors des campagnes Recyparks mobiles.

### Alimentation durable

Autre thématique importante, un **groupe de travail intercommunal Good Food** a réuni une quarantaine de participants le 1<sup>er</sup> février, pour présenter l'état d'avancement de la co-construction de la stratégie Good Food 2.0, et ouvrir le dialogue avec les communes. Les axes thématiques ont abordé les questions de production agroécologique (professionnelle, citoyenne et mixte), le secteur de la transformation alimentaire et les filières Good Food, l'offre commerciale dans les commerces et la restauration, l'accessibilité alimentaire (entre autres dans les cantines scolaires), et le gaspillage alimentaire. La prochaine étape de la stratégie a pris la forme d'une journée de convergence qui a eu lieu le 29 mars pour rassembler les acteurs Good Food et réfléchir aux propositions développées lors des rencontres de ces derniers mois.

### Inclure et faire participer les publics fragilisés

Ce 15 février, les communes et CPAS se sont également réunis lors d'un **atelier de formation** coorganisé par Bruxelles Environnement et Brulocalis autour de la thématique de l'intégration des publics fragilisés dans les dynamiques participatives de projets. Les participants ont pu échanger avec les autres porteurs de projet des communes bruxelloises et découvrir plus en détails l'expérience d'Aline Goethals de la commune d'Anderlecht concernant le contrat de quartier durable du Peterbos. Elle a fait part des limites classiques de la participation et a insisté sur l'importance de la redéfinition des objectifs, les différents niveaux de participation et quelques principes de base à respecter pour garantir le succès et l'efficacité d'un projet.

### Plus chauds que le climat ?

Toujours en février et pour la première fois en 2022, le **Groupe de Travail Intercommunal**

**(GTI) des coordinateurs Plan Action Climat (PAC)** a eu lieu le mardi 22 février et a présenté les services du nouveau Facilitateur Air-Climat-Energie de Bruxelles Environnement, Laura SHAHBENDERIAN de CO<sub>2</sub> Logic. La réunion a également abordé les besoins en termes de diagnostic des différentes communes. Le diagnostic constitue la première étape cruciale du Plan Action Climat en analysant de manière holistique les vulnérabilités du territoire face aux changements climatiques via un inventaire de référence des émissions de gaz à effet de serre.

Les perspectives sont donc encourageantes quant aux résultats attendus de ces différentes actions engagées dès le début de l'année avec les pouvoirs locaux bruxellois. Le Service Ville Durable espère pouvoir vite engranger les gains des graines ici semées.

### EUROPE

En septembre 2020 Brulocalis avait remis un avis sur la note de stratégie générale orientant du Fonds européen de développement régional (Feder) pour la période de 2021 à 2027.

Faisant suite à l'approbation du Règlement (UE) relatif au Feder et aux consultations entre les différentes partenaires, le gouvernement régional a adopté un avant-projet de Programme Opérationnel (P.O.) Feder le 3 février 2022. Quelques jours plus tard, Brulocalis a été contactée par le SPRB pour une nouvelle demande d'avis.

Le **groupe de travail Europe (GTE)** s'est penché sur le texte de l'avant-projet de Programme et a produit un avis qui a été adopté par le Bureau de Brulocalis le 14 mars 2022. Dans cet avis, l'Association se réjouit des choix du gouvernement régional, notamment en ce qui concerne le soutien à la numérisation des services publics, la rénovation énergétique des bâtiments publics et le financement d'infrastructures et équipements collectifs dans la ZRU (zone de revitalisation urbaine). En même temps, Brulocalis demande au gouvernement de soutenir également :

- des aménagements cyclables et/ou des abris vélos en vue de favoriser une mobilité urbaine multimodale durable ;
- la diversification de l'offre de financement pour les travaux de rénovation énergétique, contrairement à une approche basée uniquement sur des subventions (qui risque de ne pas répondre à l'ambition de stimuler la rénovation lourde des bâtiments publics) ;
- des solutions combinant la création d'espaces verts et la gestion durable de

l'eau afin d'adapter le territoire aux effets du changement climatique.

Après avoir reçu les avis des autres stakeholders (Brupartners, le Conseil de l'environnement, le Conseil de la Politique scientifique et Bruxelles Environnement), le gouvernement régional proposera une version adaptée du Programme, vraisemblablement vers le mois de mai/juin.

Retrouvez cet avis sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels) > actualités [30.3.2022]

### MOBILITÉ



Parution du Moniteur de la mobilité n°63. Au sommaire, le nouveau plan d'actions régional de sécurité routière, les leviers pour développer la politique piétonne communale, les navettes autonomes «@ STIB», une plateforme bruxelloise de données pour la mobilité, l'évaluation des aménagements d'infrastructures routières régionales, le premier plan d'action fédéral pour la promotion du vélo (2021-2024) et enfin le speed-pédélec en région de Bruxelles-capitale.

# COMMUNES FRANÇAISES ET BRUXELLOISES ÉCHANGENT SUR LA PARTICIPATION CITOYENNE

Les conditions sanitaires des deux dernières années ont quelque peu mis à mal la démocratie participative dans les communes. Dans le cadre de la Semaine européenne de la Démocratie locale, dont les événements se déroulent désormais sur plusieurs mois, une délégation d'élus locaux français et bruxellois se sont retrouvés à Bruxelles le 23 mars dernier pour étudier et discuter comment créer et garder une dynamique participative des instances de démocratie locale, quel pouvoir attribuer aux conseils de quartier, comment mobiliser des participants et assurer une qualité délibérative, et enfin comment établir un lien avec d'autres démarches participatives.

L'événement était organisé par Brulocalis, l'association française « Décider Ensemble » et la Ville de Bruxelles.

## UN ATELIER DÉMOCRATIQUE FRANCO-BELGE

La délégation d'élus français était présente dans notre capitale pour plusieurs événements et réunions de travail tenus deux jours durant et dont l'atelier SEDL concluait le programme.

Quatre présentations ont lancé l'atelier, qui décrivaient les démarches participatives des villes de Bruxelles, Angers, Saint-Gilles et Toulouse. Les discussions se sont poursuivies en petits groupes, pour favoriser et approfondir les échanges autour des initiatives existantes, qu'elles s'articulent autour de contrats / commissions / conseils / concertations de quartier. On le sait, il n'y a en la matière ni dénomination commune, ni modèle unique et chaque commune a son propre mode de fonctionnement, que ce soit en matière de recrutement de volontaires, de profils et de durée de mandat des bénévoles, de rôle laissé à ces conseils de quartier, de budget, d'objectifs, de moyens, de marge de manœuvre...

## LA PARTICIPATION DES CITOYENS

Le recrutement de volontaires de profils et d'horizons différents constitue un premier défi pour les équipes chargées de la démocratie participative communale. Il s'agit parfois de trouver le bon équilibre entre la participation des volontaires et l'inclusion de tous les profils. À côté des différentes associations locales ou de citoyens engagés qui répondent généralement présents à ce genre de projets, il faut toujours aller chercher ceux parmi les citoyens qui ne sont pas toujours habitués à donner leur avis. Or, l'inclusion de chacun est un enjeu



majeur pour la bonne réussite de la démocratie participative locale.

Un plan de communication bien calé est clé pour relayer les appels à candidatures, notamment au travers d'affichages, d'articles dans différentes publications communales ou autres, de relais dans les associations de quartiers, de réunions d'information, de discussions sur le terrain.

La plupart des villes procèdent par tirage au sort de citoyens, soit sur base d'une liste de volontaires qui ont déjà exprimé le souhait de donner leur avis, ou qui ont été recrutés par les moyens cités plus haut, soit sur base de listes publiques, comme les listes électorales en France ou le registre de la population en Belgique, RGPD oblige.

- La métropole de Toulouse a ainsi envoyé un toutes-boîtes aux quelques 800.000 personnes de son agglomération pour un appel à candidatures. Le maire de la ville organise également des « balades citoyennes », pour aller à la rencontre de ses concitoyens.
- L'équipe de la Ville de Bruxelles comprends deux facilitateurs de terrain qui vont à la rencontre du public afin de mieux tisser des liens et de savoir où aller chercher les citoyens les moins "accessibles". Cela demande un budget que toutes les communes n'ont pas.

La langue peut parfois être un blocage, surtout comme à Saint-Gilles qui rappelait compter pas moins de 155 nationalités différentes dans sa population, et donc il faut s'assurer que tout le monde puisse s'exprimer.

En général, les instances de démocratie participative opèrent ensuite une stratification pour garantir des profils différents en termes géographiques, afin d'assurer la représentativité de tous les quartiers, mais aussi en termes d'âge, de sexe, etc. Il est à noter que la diversité des profils n'implique pas la diversité des opinions politiques. Mais la représentativité des profils se doit d'être assurée.

Certaines communes ont ainsi des conseils de quartier qui comptent une douzaine de membres, d'autres villes ont des assemblées de plus de 200 volontaires ! Et ce pour un mandat d'un an renouvelable, ou bien de deux ou parfois trois ans. La participation peut s'essouffler au bout d'un certain temps et il convient alors de renouveler les groupes de participation. Cet engagement citoyen se révèle parfois lourd en temps et en investissement personnel : par exemple jusqu'à 12

réunions par an à Saint-Gilles. Parfois, en fonction des besoins, par exemple si on veut toucher des jeunes parents, il peut être utile de mettre une garderie à disposition lors de la rencontre. A nouveau, cela dépend du budget et du personnel disponible.

Organisé par la commune, l'accompagnement des volontaires est ensuite nécessaire, que ce soit par des moyens techniques et matériels (tablettes, ordinateurs), de contenu (brochures) ou encore organisationnels. Si certaines communes peuvent se permettre des défraiements ou l'organisation de dîners conviviaux pour alimenter, au propre comme au figuré, les débats, toutes ne disposent pas des ressources budgétaires. D'autres communes invitent les volontaires aux autres événements qu'elles organisent afin que ceux-ci se sentent et remerciés et impliqués.

## DES INSTANCES DE LA DÉMOCRATIE LOCALE TRÈS DIVERSES

En général, les communes encadrent le travail des volontaires, au niveau du fonctionnement, des thématiques, etc.. Il est important de clarifier le cadre, les rôles et missions de chacun, mais aussi utile d'adopter un règlement de fonctionnement signé par tous les citoyens, une sorte de charte.

Ensuite, les communes doivent gérer les attentes, et se montrer transparentes quant aux filtres qu'elles opèrent, qu'ils soient budgétaires ou de faisabilité technique... mais aussi ceux éventuellement liés à la majorité politique en place. Car sans volonté politique pour soutenir ces initiatives, les résultats peuvent se faire attendre.

Variés, les thèmes peuvent aussi bien aborder les incivilités que la transition écologique, ou encore les finances, l'emploi et la formation. Les idées sont parfois soumises au vote populaire des habitants, ou à celui de l'assemblée des élus locaux, ou son exécutif (le conseil ou le collège communal chez nous, le conseil municipal en France).

Les budgets alloués varient de quelques milliers à huit millions d'euros pour la métropole de Toulouse par exemple, qui fait preuve d'une expérience de plus de 20 ans en participation citoyenne.

La tentation pourrait être grande de faire de ces citoyens volontaires des relais de la commune, ou des appuis locaux pour faire remonter les idées et la réalité du terrain. Mais les acteurs de la démocratie participative se sont tous accordés sur le fait que les participants ne bénéficient pas plus de mandat représentatif de leurs concitoyens, qu'ils n'ont

de rôle à devenir ambassadeur des actions de la commune. Ils représentent leur propre personne

Si de nombreux citoyens ont le sentiment de participer ainsi activement à la vie démocratique locale, certains sont refroidis par la faiblesse des enjeux ou la longueur des délais de mise en œuvre des décisions. C'est une autre difficulté à laquelle il faut pouvoir répondre pour ne pas les décourager. Les marges de manœuvre des citoyens, in fine, sont parfois étroites, et doivent leur être clairement expliquées dès le début. Autrement, le risque est grand que les évaluations par les citoyens de ces démarches de démocratie participative soient mauvaises, et qu'ils n'en ressentent que de l'amertume, ou un sentiment d'inutilité.

## RÉ-ENCHANTER LA DÉMOCRATIE

Les élus français et belges se sont accordés sur le caractère énergivores et coûteux de ces processus d'écoute et de participation. Mais ils les estiment parallèlement indispensables pour restaurer la confiance des citoyens vis-à-vis de leurs élus et des instances politiques locales. La participation confère un sentiment à la fois d'utilité et de confiance à l'égard des processus démocratiques. D'ailleurs, la métropole de Toulouse a affiché un taux de satisfaction de 65% de ses politiques de participation locale lors de sa dernière évaluation.

Après deux années de crise sanitaire, un appel a été clairement lancé pour organiser plus régulièrement des rencontres identiques à l'avenir, a minima entre communes bruxelloises, et ainsi échanger sur les pratiques des uns et des autres. Brulocalis va se pencher sur les possibilités. 



### > Voir aussi

Rendez-vous aux « Rencontres européennes de la participation », organisées par Décider Ensemble, à Rennes (France), du 24 au 26 octobre 2022.

Créé en 2005, « Décider ensemble » est un think tank visant à diffuser une culture de la participation. L'organisation s'attache à réunir les acteurs de la société française pour créer une culture de la décision partagée et aborder les thématiques de participation, de concertation et de dialogue entre les parties prenantes.

# SCHAERBEEK REMPORTE LE LABEL D'OR « COMMUNE AMIE DES ANIMAUX »

Ce mercredi 30 mars, Bernard Clerfayt, ministre bruxellois du Bien-être animal, a remis le label d'Or « Commune Amie des Animaux » à la commune de Schaerbeek. Ce label récompense la commune bruxelloise qui a le plus œuvré en faveur du bien-être animal, avec le soutien financier de la Région.



## 18 COMMUNES BRUXELLOISES PARTICIPANTES

En 2021, la Région bruxelloise a lancé un appel à projets avec à la clé un subside d'un montant maximum de 9.000€. L'objectif ? Soutenir les communes qui réalisent des projets en faveur du bien-être animal. Le label « Commune Amie des Animaux » récompense les actions menées tout au long de l'année. Au total, 18 communes ont participé à cet appel.

Parmi les projets les plus innovants : des sessions de zoothérapie pour les enfants en difficulté à Jette ou un spectacle de marionnettes pour sensibiliser les citoyens aux risques liés au nourrissage des animaux sauvages, à Anderlecht.

« Les communes qui mènent des politiques concrètes en matière de bien-être animal, répondent à un souhait grandissant de leurs habitants. En tant qu'acteur de première proximité, elles peuvent avoir un impact direct sur la vie de milliers d'animaux. C'est pourquoi, j'ai décidé de les soutenir dans la mise en œuvre de projets spécifiques. Je relance d'ailleurs une nouvelle édition de cet appel à projet. Les communes qui ont envie de développer des projets ou de poursuivre leurs démarches peuvent introduire leur demande auprès de Bruxelles Environnement jusqu'au 15 mai », détaille Bernard Clerfayt.

Le ministre Bernard Clerfayt lors de la remise des labels Communes amies des animaux, un événement organisé au Parc du cinquantenaire à Bruxelles

## LE LABEL D'OR, POUR LA COMMUNE AMIE DES ANIMAUX LA PLUS ACTIVE

Les communes avaient également l'occasion de concourir pour remporter le Label d'Or. Pour l'obtenir, il fallait respecter au moins 7 critères sur une liste de 12 tels qu'assurer la gestion 24/7 des animaux égarés, posséder au moins une zone d'espace de liberté pour chiens sur son territoire, mener une politique de gestion respectueuse des chats errants, octroyer une prime de stérilisation des chats domestiques ou encore informer et sensibiliser les citoyens.



## CETTE ANNÉE, LE GRAND GAGNANT EST LA COMMUNE DE SCHAERBEEK

Bernard Clerfayt, ministre du Bien-être animal et tous les participants à la remise des labels communes amies des animaux, avec à sa droite, Deborah Lorenzino, échevine du Bien-être animal à Schaerbeek commune ayant reçu le label d'Or 2022.

« Aujourd'hui, le bien-être animal est devenu un enjeu sociétal de première importance pour nos concitoyens. En 2021, nous avons ainsi mis en œuvre de nombreux projets : l'octroi de près de 250 chèques primes pour aider les Schaerbeekois à stériliser leurs chats, le soutien des vétérinaires pour la stérilisation des chats errants, la création d'un parcours récréatif pour chiens au Parc de la Jeunesse, l'installation de cabanes flottantes dans les étangs du Parc Josaphat, etc. En 2022, notre commune continuera dans sa lancée afin de rendre Schaerbeek toujours plus "animaux friendly". Après avoir été consacré par l'association de défense animale GAIA il y a quelques semaines, je suis très fière que Schaerbeek obtienne le Label d'or 2022 « Commune amie des animaux ». C'est une véritable reconnaissance de notre travail », déclare l'échevine Deborah Lorenzino, en charge du bien-être de la personne animale à Schaerbeek. 

### > Plus d'info

Le nouvel [appel à projets](#) est encore ouvert jusqu'au 15 mai

Retrouvez-le sur [www.brulocalis.brussels](http://www.brulocalis.brussels) > chercher un subside > Label « Commune amie des Animaux » : [appel à projets 2022](#)

# AIDE À L'UKRAINE



L'agression de la Russie contre l'Ukraine représente le plus grand conflit militaire en Europe depuis la seconde guerre mondiale. Le Conseil des Communes et Régions d'Europe (CCRE) s'efforce de soutenir le peuple ukrainien et les gouvernements locaux et régionaux du pays.



Le CCRE a entre autres constitué une Task Force sur l'Ukraine, dont les membres échangent sur la manière de réagir à l'impact de la guerre dans les territoires européens. La Task Force traite de questions telles que le soutien aux municipalités ukrainiennes, l'accueil des réfugiés fuyant l'Ukraine, les sanctions de l'UE et les conséquences sur les marchés publics et sur la coopération avec les municipalités russes et les actions des associations nationales de collectivités locales et régionales.

## COMMENT SOUTENIR

Toutes nos communes sont déjà, d'une façon ou d'une autre, occupées à aider l'Ukraine ou ses réfugiés chez nous. Hormis les actions existantes, voici quelques autres possibilités de soutien.

1. Les communes peuvent signer la **déclaration du CCRE** condamnant l'action militaire de la Russie.
2. Entrez en **contact direct avec vos partenaires** en Ukraine. Demandez-leur de quelle aide spécifique ils ont besoin en ce moment. Si vous n'avez pas de partenaires en Ukraine, contactez l'une des villes qui ont soumis un appel à l'aide auprès du **CCRE**, du **Comité des Régions** ou encore sur la plateforme **Cities4Cities**.
3. **Soutenez l'Association des villes ukrainiennes (AUC)** par un **don** afin d'assurer la stabilité de l'activité statutaire de l'AUC et l'assistance aux communautés. L'AUC collecte des informations sur les besoins urgents des municipalités, coordonne les volontaires et coopère avec l'administration civilo-militaire.

### > Plus d'info

[www.brulocalis.Brussels](http://www.brulocalis.Brussels)  
et sur [www.ccre.org](http://www.ccre.org)



> La Présidente du Parlement européen Roberta Metsola inaugure le 17 mars le Centre pour la société civile ukrainienne. Le Parlement européen met à disposition de l'ONG Promote Ukraine un étage du bâtiment Station Europe, place de Luxembourg

## « PROMOTE UKRAINE » - UN GROUPE DE VOLONTAIRES PEUT AIDER

À Bruxelles, rue d'Arlon – juste au dessus des locaux de Brulocalis – et place du Luxembourg s'est provisoirement installée l'Association des volontaires ukrainiens « Promote Ukraine ».

Avant que la guerre en Ukraine ne s'intensifie et ne devienne une invasion à grande échelle, « Promote Ukraine » concentrait ses efforts sur le plaidoyer et la construction d'un dialogue entre l'Ukraine et l'UE. Aujourd'hui, elle a également lancé des initiatives plus concrètes pour aider l'Ukraine à résister et aider les personnes temporairement déplacées ici en Belgique. Cette équipe de volontaires accueille les réfugiés d'Ukraine en Belgique, leur fournit une aide humanitaire et au cours de leur intégration. Elle coordonne un certain nombre de projets avec ses partenaires au rang desquels peuvent se ranger les autorités locales :

- Centres de collecte et de distribution à Bruxelles pour l'aide humanitaire aux réfugiés (vêtements, denrées non périssables, médicaments, articles pour bébés, etc.) auxquels participent par leurs dons des citoyens belges ainsi que des entreprises ;

- Centre culturel ukrainien : organise des conversations en Français ainsi que des cours de néerlandais et d'anglais, mais aussi des groupes de soutien avec des psychologues professionnels, des cours d'art et de musicothérapie, etc ;
- Salons de l'emploi, ateliers professionnels et séances d'information sur un certain nombre de sujets, y compris l'orientation générale, les soins de santé, la recherche d'emploi et les droits des travailleurs, etc. L'école Don Bosco est un partenaire actif de ces événements ;
- Enfin, « Promote Ukraine » fait également la liaison entre la Communauté ukrainienne belge et les autorités régionales, fédérales ainsi qu'au niveau de l'UE, en défendant les droits des réfugiés.

### > Contact

<https://www.facebook.com/promoteukraine/>

<http://www.promoteukraine.org/>

# DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE : AIDEZ VOS USAGERS À S'AUTHENTIFIER !

Avant de réaliser des démarches administratives en ligne, toute personne doit s'authentifier, c'est-à-dire confirmer son identité de manière électronique, via une clé numérique.

Avant d'entreprendre toute démarche administrative en ligne, assurez-vous que vos usagers disposent de l'une des clés numérique suivantes.



## TÉLÉCHARGEZ DÈS MAINTENANT LES SUPPORTS RELATIFS AUX MODES D'AUTHENTIFICATION

Lien vers la page en français : [Inclusion numérique – easy.brussels](#)

Lien vers la page en néerlandais : [Inclusion numérique – easy.brussels](#)



## S'INSCRIRE AUX FORMATIONS RELATIVES AUX MODES D'AUTHENTIFICATION OU À IRISBOX VIA L'ERAP

Des formations plus approfondies sont disponibles depuis le mois de mars, via le catalogue de formations de l'ERAP.

- [Inscrivez-vous ici](#) pour suivre une formation sur le guichet virtuel IRISbox
- [Inscrivez-vous ici](#) pour suivre une formation sur les modes d'authentification

### 1. L'eID

L'eID est la carte d'identité électronique des Belges. Elle permet notamment de s'authentifier pour prouver son identité, sa nationalité, son âge... de manière électronique. Veillez à bien informer l'utilisateur qu'il doit se munir de l'eID et du lecteur de carte d'identité pour se connecter de manière sécurisée auprès des services publics en ligne.

*Attention, une eID n'est pas similaire à la carte d'identité spéciale (CIS). En effet, la carte CIS ne comprend pas de numéro national. Le citoyen disposant d'une carte CIS doit donc se référer au système d'authentification par clé numérique et code d'activation pour pouvoir réaliser des démarches administratives en ligne auprès des administrations publiques belges.*

### 2. L'application itsme®



Sécurisée et facile à utiliser, itsme® est une application mobile d'identité numérique. Elle s'installe directement sur le smartphone, à l'aide d'une carte d'identité ou de la carte bancaire. Après installation, itsme® permettra à l'utilisateur de s'authentifier sur un ordinateur, une tablette ou encore un téléphone lorsqu'il souhaitera se connecter aux services publics en ligne.

### 3. Le système d'authentification par clé numérique et code d'activation

#### **L'utilisateur ne peut pas utiliser l'eID ou itsme®?**

Pour avoir accès à cette autre clé numérique, l'utilisateur devra **disposer d'une boîte e-mail et se rendre dans le bureau d'enregistrement le plus proche.**

#### **Un bureau d'enregistrement local ?**

Un grand nombre de villes et communes belges agissent comme **bureau d'enregistrement local**. L'utilisateur devra se référer à la liste des bureaux d'enregistrement locaux pour connaître les villes et communes qui font également office de **bureau d'enregistrement pour les non-résidents**.



En scannant le QR-code ou renvoyant l'utilisateur sur [Demande et activation de clés numériques | DG Transformation Digitale \(bosa.be\)](#), il pourra ainsi trouver un bureau d'enregistrement ainsi qu'un complément d'information.

#### **Des supports au format papier et des formations à votre disposition pour aider les usagers lors de leurs démarches administratives en ligne**

Désormais, en plus du kit présentant le guichet virtuel IRISbox, easy.brussels met à votre disposition des formations et des supports d'information sur les modes d'authentification, que vous retrouverez sur la page [Inclusion numérique du site d'easy.brussels](#).

Toutes les informations relatives aux modes d'authentification vous permettront d'informer et d'accompagner les usagers lors de leurs démarches administratives en ligne.

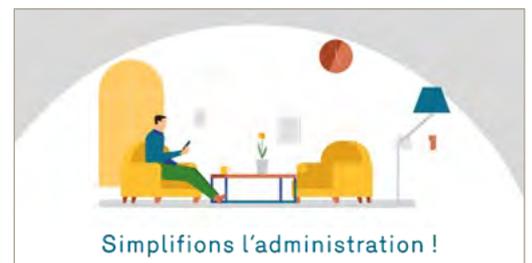
Disponibles en français, néerlandais et anglais, vous retrouverez sur la page du site d'easy.brussels :

- un livret détaillant les modes d'authentification à l'administration en ligne (eID, Itsme et le code d'activation) avec des exemples de démarches réalisées via IRISbox ;
- une brochure explicative sur la création d'un compte Itsme® ;
- deux vidéos de démonstration d'Itsme ;
- une vidéo de l'eID comprenant une démonstration sur IRISbox et Masanté.be ;
- une vidéo du système d'authentification par clé numérique et code d'activation.

Tous les supports susmentionnés sont téléchargeables afin que vous puissiez les diffuser et les relayer.

#### > Plus d'info

Contactez-nous : [info@easy.brussels](mailto:info@easy.brussels)



# VOTRE ADMINISTRATION EN LIGNE AVEC L'EGUICHET DE

## CIVADIS



SOLUTIONS IT POUR LES AUTORITÉS LOCALES

### POUR L'ADMINISTRATION

- ✓ **Toutes sortes de documents ou produits délivrables via l'eGuichet**, en plus des documents population, c'est aussi des cartes riverain, sacs poubelles, abonnements plaines de jeux ...
- ✓ L'**intégration** graphique dans le **portail web** de la commune
- ✓ Une **délivrance facilitée** pour certains documents du Registre national, de la BAEC et du Casier judiciaire central
- ✓ Un **suivi simple** des différentes demandes pour vos agents
- ✓ La **réception automatique** dans SAPHIR des déclarations de **changements d'adresse** faites par les citoyens et des **déclarations de décès** faites par les pompes funèbres
- ✓ Une **liaison** avec une **caisse dédiée eGuichet** pour les documents payants offrant un **suivi simple** et complet des **flux financiers** entre eGuichet, la comptabilité et la gestion de caisses de SAPHIR

### POUR LE CITOYEN

- ✓ **L'obtention instantanée de ses documents** venant du Registre national, de la BAEC et du Casier judiciaire central
- ✓ Disponible **24h/24 et 7j/7** grâce à une app **mobile** pour smartphones et tablettes
- ✓ L'authentification simple via **itsme®**
- ✓ Une méthode sécurisée de **paiement en ligne** avec Mollie (par Belfius)
- ✓ **Traitement accéléré de demandes passant via SAPHIR** vers les agents communaux sans déplacement physique, sans file d'attente et sans prendre congé
- ✓ Avec la fonctionnalité **eBox** pour recevoir les documents officiels émanant de l'administration



# UN NOUVEAU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL POUR LE CCRE : FABRIZIO ROSSI



Le CCRE (Conseil des Communes et Régions d'Europe) accueille un nouveau Secrétaire Général qui succède à Frédéric Vallier. À propos de son nouveau poste, M. Rossi a déclaré : « *Je veux contribuer à répondre aux principaux défis auxquels l'humanité est actuellement confrontée en travaillant main dans la main avec les territoires et les collectivités locales en Europe et dans le monde.* »



> Fabrizio Rossi, Secrétaire Général du CCRE

En tant que Secrétaire Général, M. Rossi travaillera sur l'ensemble des questions auxquelles sont confrontés les collectivités territoriales et leurs citoyens. « *Les défis sont de taille et nombreux : élaborer des solutions locales aux crises actuelles et futures, promouvoir la paix et la sécurité, décarboniser les territoires et sociétés européennes, réduire les inégalités sociales et bien d'autres encore.* », a-t-il déclaré.

## UNE CARRIÈRE AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS LOCALES ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Tout au long de sa carrière, M. Rossi a travaillé avec des gouvernements locaux et régionaux à travers l'Europe. Après ses études, il est devenu conseiller en affaires européennes pour le Parlement régional de Sardaigne. Un an plus tard, alors qu'il travaillait pour le conseil provincial de Barcelone, M. Rossi a pris la direction de Partenalia, une association européenne représentant les autorités provinciales.

Outre son travail avec les collectivités locales, M. Rossi a été un entrepreneur social actif dans les questions environnementales telles que la reforestation et le changement climatique.

Avant de rejoindre le CCRE, M. Rossi était orchestrateur de l'innovation et chef des programmes d'aménagement du territoire au sein de Climate-KIC, la principale agence d'innovation climatique de l'Union européenne. Avant cela, il a travaillé pour INTERACT, un projet financé par l'UE facilitant la coopération transfrontalière en Europe.

## SOUTENIR LES UKRAINIENS FACE À LA GUERRE MENÉE PAR LA RUSSIE

Le mandat de M. Rossi a débuté dans des circonstances tragiques avec le déclenchement de la guerre de la Russie contre l'Ukraine. L'une de ses premières décisions a été de mettre en place une taskforce avec les membres du CCRE pour échanger et se concerter sur la meilleure façon de soutenir l'Ukraine.

La taskforce travaille sur des questions telles que le soutien financier et logistique aux municipalités ukrainiennes, l'accueil des réfugiés et les sanctions de l'UE, ainsi que les conséquences sur l'approvisionnement et la coopération avec les municipalités russes.

« *Face à cette situation horrifiante, nous sommes plus fiers que jamais du travail que nous avons mis en œuvre jusque-là avec nos amis en Ukraine* », a déclaré M. Rossi. « *La coopération ne s'arrêtera pas et nous nous préparons à construire de nouvelles façons de collaborer pour soutenir le peuple ukrainien.* » 

### > Plus d'info

Voir aussi dans ce numéro notre article sur l'aide à l'Ukraine

> Sofia DOUIEB, Journaliste

# DÉFIS RH LIÉS À LA CRISE ET AU TÉLÉTRAVAIL : PROTÉGER LA SANTÉ MENTALE

Le 28 mars dernier, Brulocalis organisait, en collaboration avec Ethias, un colloque en ligne sur les conséquences de la crise sanitaire - et du télétravail qui en a découlé - sur la santé mentale des travailleurs des communes et des CPAS bruxellois. D'une part, des témoignages ont permis de visualiser les différentes problématiques, et d'autre part, les aspects légaux, associés à des solutions existantes, ont mis en lumière la gestion des risques psycho-sociaux, ainsi que le droit à la déconnexion.

Depuis deux ans, la crise sanitaire bouleverse la société. Si la vie a plus ou moins repris son cours, les séquelles des confinements successifs, du télétravail, de la confusion entre la sphère privée et professionnelle... sont bel et bien présentes et il faut désormais y apporter des solutions. Dans les institutions publiques, la quasi-impossibilité d'accueillir physiquement les citoyens a impliqué de repenser complètement le service à la population ; il a fallu trouver des moyens, pour les organisations, de travailler à distance alors que cela n'avait jamais été envisagé auparavant. Et c'est précisément pour cette raison que Brulocalis a organisé ce colloque ; pour savoir comment les pouvoirs locaux bruxellois ont vécu la situation et ce qu'ils ont mis en place pour assurer, malgré tout, leurs missions. D'autres questions ont également été soulevées, comme les conséquences en matière de surcharge du travail ou de burnout dans les équipes ou encore les pistes de solutions mises en place pour le droit à la déconnexion et la santé mentale des travailleurs.

## CONSÉQUENCES DU TÉLÉTRAVAIL

Au cours de la première partie du colloque, trois représentants des pouvoirs locaux (administrations communales ou CPAS) ont témoigné de la gestion et l'adaptation de leurs équipes face à la pandémie : conséquences du télétravail sur l'organisation, sur les travailleurs, sur les citoyens...

### Patricia van der Lijn, Secrétaire communale d'Ixelles

Après avoir vanté les mérites du télétravail, qui a forcément des bons côtés comme une meilleure efficacité au travail, davantage de concentration, moins de stress dans les transports..., Patricia van der Lijn, Secrétaire communale à la commune d'Ixelles, a néanmoins dressé la liste des limites du travail à distance, surtout lorsque ce dernier est imposé.

### Télétravail avec modération

En 2020, crise Covid oblige, une politique de télétravail a dû être pensée pour toute l'administration et un article a été ajouté au sein du règlement de travail. Au total, 587 agents sur 1.600 ont eu la possibilité ou ont été contraints de télétravailler de façon régulière ou occasionnelle. L'année d'après, beaucoup ont voulu revenir en présentiel à cause, notamment, du manque de séparation entre vie privée et professionnelle ou en raison d'un logement ou d'une situation familiale inconciliable avec le travail à distance. En 2022, le chiffre s'est encore réduit puisque les agents en télétravail régulier n'étaient, en moyenne, plus que 345.

### L'exemple de l'application Rainbow

Concernant les aspects techniques, de nombreux ordinateurs portables ont été déployés et des applications facilitant le télétravail ont été installées. Rainbow par exemple permet de dévier les appels de l'administration vers les ordinateurs, et non pas vers les téléphones portables des travailleurs. Ce qui a toute son importance pour maintenir la séparation entre vie privée et professionnelle. La commune d'Ixelles met d'ailleurs un point d'honneur à respecter le droit à la déconnexion, car la plupart des plaintes de travailleurs portaient précisément sur ce point.

### Florence van Lamsweerd, Secrétaire communale de Woluwe Saint-Pierre

À la commune de Woluwe Saint-Pierre, aucun système de télétravail n'existait avant la pandémie. Il a donc fallu le déployer en urgence pour une grande partie des agents (à l'exception des crèches, écoles, ouvriers...). Au sortir de la crise, une politique de télétravail structurel se met doucement en place et accordera deux jours par semaine aux travailleurs pour lesquels cette formule est envisageable. Une autre possibilité, plus légère car limitée à un jour mensuel de télétravail, sera déployée pour d'autres fonctions non éligibles au télétravail hebdomadaire.



## Les défis de la technique

Les principales difficultés rencontrées se sont beaucoup portées, dans un premier temps, sur les aspects techniques. Il a fallu équiper rapidement les équipes en matériel informatique, installer toutes les applications ou logiciels nécessaires... Ce qui a forcément impliqué une surcharge de travail pour le service IT. Autre défi technique : le maintien de la communication pour assurer la bonne continuité du service. Le système de téléphonie de la commune n'était pas flexible et il a fallu trouver une solution durable pour les redirections d'appels. Les agents ont dû être équipés de téléphones portables, et d'autres systèmes de communication (Zoom, Teams...) sont progressivement entrés dans les mœurs. Mais le manque d'échanges directs ou oraux entre collègues, remplacés massivement par les e-mails, a eu son lot de conséquences sur la santé mentale des travailleurs...

Dernier souci logistique : la question de la continuité des supports de travail. La numérisation étendue ou le partage des documents étaient loin d'être optimal et des transports de dossiers papiers/originaux ont dû être effectués ; ce qui pose le souci de la conservation et des risques de perte ou de détérioration.

## Cohésion d'équipe affaiblie

Concernant la gestion des équipes, le manque de contacts des managers avec les travailleurs a entraîné un impact majeur sur la cohésion d'équipe. Certains ont ressenti un grand isolement, surtout lorsque la personne venait de rejoindre l'administration ou quand elle était engagée à distance. Une forme d'iniquité a pu être également ressentie entre les agents pouvant télétravailler et les autres. Face à cette modification des modes de fonctionnement et d'organisation, les agents n'ont eu d'autre choix que de déployer une capacité d'adaptation devant laquelle tous ne sont pas égaux...



## Possibilités d'amélioration

La crise a aussi permis d'améliorer certaines choses au sein de la commune. Par exemple : la réalisation d'un « business continuity plan », le fait que chacun soit équipé et dispose d'un pc portable avec un logiciel de téléphonie de transfert des appels sur son PC, la fixation d'un cadre plus clair pour les managers, la numérisation et l'archivage (en cours) des dossiers/documents, le développement de l'e-guichet... Et concernant le télétravail, les retours des agents sont globalement positifs et la plupart ont émis la volonté de le poursuivre, tout en sachant que certaines difficultés doivent être prises en considération (accessibilité des dossiers, débordements sur le privé, management à distance, instructions de travail imprécises...)

## Georgy Manalis, responsable de la Fédération des CPAS Bruxellois

En tant qu'observateur et représentant de la Fédération des CPAS bruxellois, Georgy Manalis, a d'abord tenu à clarifier le rôle des CPAS en général et à mettre en valeur les différentes aides sociales proposées : logement, aide médicale, aide et soin à domicile, accompagnement vers une réinsertion socio-professionnelle, médiation de dettes, aide psychosociale, assistance juridique, accueil dans les centres d'aide sociale, accueil de crise, assistance financière, etc. Toutes ces aides impliquent forcément le contact et l'analyse fine des besoins de chaque individu. Et cette enquête sociale, dans une époque sans contact, est devenue quasiment impossible.

### « Fournir une assistance aux personnes vulnérables »

Parmi les consignes diffusées au début de la pandémie, une phrase a tout particulièrement retenu l'attention des responsables de CPAS : « *Il faut continuer à fournir une assistance aux personnes vulnérables* ». Prenant cela au mot, ils ont décidé de ne pas complètement cesser leurs activités en présentiel. Concrètement, deux permanences physiques par semaine sont restées obligatoires afin d'assurer malgré tout le suivi des procédures – allégées. Les entretiens individuels ont également été maintenus pour garantir le droit à l'audition. Pour les autres services aux citoyens, un relais par téléphone, par e-mail... était assuré (même si cela ralentissait les procédures).

## Implémentation du télétravail dans les CPAS

Comme pour les communes, quand c'est possible et sur base volontaire, le télétravail est désormais envisageable de manière structurelle ou occasionnelle au sein des CPAS. Mais un tel système doit être mis en place seulement sous certaines conditions : avoir les capacités techniques suffisantes, assurer l'égalité de traitement entre tous les agents (en télétravail ou dans l'impossibilité de l'être), implémenter de manière claire dans le règlement de travail... Il faut, en somme, faire le tri entre les bonnes et les moins bonnes pratiques

déployées lors du confinement afin d'aller vers un service aux citoyens d'encore meilleure qualité. Et comme l'a dit Edgar Morin en 2021 : « *Les catastrophes, et la pandémie de Covid en est une, suscitent deux comportements contraires : l'altruisme et l'égoïsme* ». Pour Georgy Manalis, c'est bien le camp de l'altruisme qui a été choisi par les CPAS !

## LE BURNOUT ET LE TRAJET DE RÉINTÉGRATION : DIFFICULTÉS DU TERRAIN ET PISTES DE SOLUTIONS

La santé mentale des travailleurs, déjà fragile avant la crise sanitaire, s'est significativement détériorée. Les cas de burnout sont montés en flèche au moment de l'imposition du télétravail et préoccupent particulièrement les responsables des ressources humaines au sein des organisations publiques locales. Lumière sur la question avec une responsable communale d'une part et un collaborateur d'Ethias d'autre part.

### Patricia van der Lijn, Secrétaire communale d'Ixelles

Au sein de la Commune d'Ixelles, les responsables n'ont pas attendu la pandémie de Covid pour prendre les choses en main en matière d'absentéisme. En effet, dès 2012, une politique de gestion en la matière s'était inspirée, au départ, de celle de bpost. Un psychologue du travail avait été engagé pour développer un programme de gestion constructif et respectueux du travailleur basé sur le dialogue. Différents entretiens sont ainsi pratiqués : de notification de l'absence, de suivi, de retour...

### Entretien d'absentéisme pour prévenir le burnout

En 2020, cette politique a bien sûr été mobilisée et a permis de gagner un temps précieux, à la fois pour les travailleurs en souffrance et pour le service RH qui savait déjà quoi faire et mettre en place. « L'entretien d'absentéisme » fut le plus fréquent durant la période ; il est mobilisé lorsque la commune constate des absences fréquentes et répétées sur les douze derniers mois. En général, le burnout se manifeste comme cela au départ et il faut donc rester très vigilant aux travailleurs chez qui ce type d'absences est constatée.

### Programme d'absentéisme redynamisé en 2021

En 2021, le programme d'absentéisme a été redynamisé et de nombreux points ont été modifiés. Par exemple : objectifs chiffrés pour diminuer les absences de courte durée (celles qui génèrent le plus de désorganisation des services), formations renforcées des membres de la ligne hiérarchique, actions ciblées concernant les absences de longue durée (plus d'un an ; dues à une maladie, un accident de travail, un mal-être)... Concernant les trajets de réintégration au sein de la commune d'Ixelles, ils ont été au nombre de 37, dont 25 à la demande de l'employeur, 4 à la demande du médecin-conseil de la

mutuelle et 8 à la demande du travailleur ou de son médecin-traitant. À leur retour, des adaptations sont bien sûr mises en place comme un changement de fonction, une reprise simple du travail, une mise à la pension anticipée, une rupture de contrat, une démission...

## Ethias et ses solutions pour prévenir les risques psychosociaux

Second organisateur du colloque du jour, à côté de Brulocalis, Ethias a pour mission de développer de nouveaux services afin de proposer à ses clients une approche qui tend vers une proposition de service globale allant au-delà du pur produit d'assurance. Une de leurs trois grandes thématiques s'axe sur la prévention des risques psychosociaux et la gestion des compétences. Pour en parler, Steve Piret, Key Account Manager chez Ethias Services.

### La santé mentale en question

Depuis la pandémie, et même avant, la santé mentale des Belges est clairement en danger. Elle est devenue primordiale à préserver au sein des entreprises, car les travailleurs n'hésitent plus à changer de boulot s'ils ne s'y sentent pas bien. En 2020, l'absentéisme en Belgique a battu tous les records et le nombre de malades de longue durée dépasse désormais celui des personnes au chômage. Et plus d'un tiers de ces absences sont dues à une maladie du groupe « Troubles mentaux » (dont 25% pour burnout ou dépression).

### Politique de bien-être psychosocial

Prévoir une politique de bien-être psychosocial au sein de son entreprise semble donc incontournable et présente de nombreux avantages : travailleurs plus satisfaits, plus productifs, moins absents pour cause de maladie due au travail, moins enclins à changer de boulot... Pour mettre cela en place, Ethias peut intervenir en tant que consultant de quatre manières différentes :

- Analyses des risques : il s'agit d'une obligation de l'employeur, mais il peut se faire aider par le SIPP ou des personnes extérieures. Ethias peut ici utiliser des outils de dépistage précoce des risques psychosociaux, et établir et aider à la mise en œuvre d'un plan d'action. En ligne, via la plateforme sécurisée MyMindScan, il est aussi possible de mesurer le bien-être mental de chaque collaborateur, ainsi que de l'organisation.
- Prévention des risques : trois moyens, à différents niveaux, sont possibles pour prévenir les risques psychosociaux : l'élimination des dangers, la limitation des risques et celle afférente des dommages. Un programme d'assistance aux employés peut également être mis en place, avec des solutions qui améliorent le bien-être émotionnel, pratique et physique du travailleur.
- Formation du travailleur : en individuel ou collectivement, elle peut aider à prévenir l'impact des



risques psychosociaux et offrir des outils pour réduire et mieux gérer le stress. Parmi les aspects abordés au sein de la formation : améliorer la communication (non-violente) avec les collègues, mieux gérer les compétences, mieux gérer les conflits, faire face à l'agressivité, prévenir le burnout... Sur ce dernier point, un trajet de soins adapté peut être proposé au travailleur afin de lui permettre de rebondir après cette épreuve.

- Amélioration des conditions de travail : proposition de solutions pour permettre aux travailleurs de mieux se sentir au sein de l'entreprise ou de l'administration.

## LE DROIT À LA DÉCONNEXION OU COMMENT SÉPARER LE PRIVÉ DU PROFESSIONNEL

Pour aborder ce sujet épineux, déjà évoqué, du droit à la déconnexion, un avocat du cabinet Claeys&Engels, M. Antoine Castadot, a développé les aspects juridiques que cela implique. Voici ce que les entreprises/administrations se doivent de mettre en place pour respecter ce droit largement mis en péril lors de la crise sanitaire.

### Mise en contexte

Le droit à la déconnexion, ou, autrement dit, le droit de ne plus être joignable, est un sujet dont on parle beaucoup, mais pour lequel rien de très concret n'avait émergé jusqu'alors. Du moins en Belgique, parce que ce droit existe en France depuis 2016 et une réglementation y avait été mise en place pour encourager les travailleurs à se déconnecter. Chez nous, le sujet est revenu sur la table avec la pandémie et l'explosion du télétravail qui en a découlé. On le sait désormais, ce dernier brouille la frontière entre le professionnel et le privé et beaucoup de travailleurs disent en souffrir. Serions-nous entrés dans une « culture » de la connexion permanente ?

### De l'importance d'adapter la réglementation

Même s'il devrait couler de source et que les travailleurs devraient simplement respecter leur horaire, le droit à la déconnexion ne semble pas être suffisamment respecté. Il mérite un cadre clair et établi qui forcerait autant les employeurs que les employés à le respecter. C'est précisément pour cela qu'une Résolution a été introduite au Parlement européen le 21 janvier 2021. Il ne s'agit pour l'instant que d'une recommandation à destination des États membres, qui n'a donc rien de contraignant à ce stade. Mais c'est intéressant néanmoins de constater que le

Parlement européen s'est emparé de la question en émettant une proposition de directive, ainsi qu'une définition détaillée : « *Le droit à la déconnexion désigne le droit des travailleurs de ne pas se livrer à des activités ou à des communications liées au travail en dehors du temps de travail au moyen d'outils numériques, tels que les appels téléphoniques, les courriels ou autres messages. Le droit à la déconnexion doit permettre aux travailleurs d'éteindre les outils liés au travail et de ne pas répondre aux demandes des employeurs en dehors du temps de travail sans risque de conséquences préjudiciables, telles que le licenciement ou d'autres mesures de rétorsion. En parallèle, il convient que les employeurs n'exigent pas des travailleurs qu'ils travaillent en dehors des heures de travail. Il convient que les employeurs ne favorisent pas une culture professionnelle du « toujours en ligne », dans laquelle les travailleurs qui renoncent à leur droit à la déconnexion sont clairement favorisés par rapport à ceux qui n'y renoncent pas. Il convient que les travailleurs qui signalent des situations où le droit à la déconnexion au travail n'est pas respecté ne soient pas pénalisés ».*

### Quid de la mise en œuvre de ce droit ?

Pour la mise en œuvre du droit à la déconnexion, des modalités détaillées doivent être adoptées, après consultation des partenaires sociaux, pour permettre aux travailleurs de l'exercer. À cette fin, le Parlement invite les États membres à prévoir au moins les conditions de travail suivantes : des modalités pratiques de déconnexion, un système de mesure du temps de travail, des évaluations de santé (en ce compris les risques psychosociaux), des critères permettant aux employeurs de déroger au droit à la déconnexion, et ceux nécessaires pour calculer la compensation pour le travail effectué en cas de dérogation, des mesures de sensibilisation, etc. Des mesures de protection doivent également être prévues en cas de plainte ou de recours à ce droit.

### L'avenir, concrètement

Le gouvernement belge a fait savoir il y a peu qu'un « Deal pour l'emploi » a été décidé pour le secteur privé (donc pas encore pour les administrations). Dans ce « deal » qui devra être appliqué par les entreprises au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2023, figure d'ores et déjà les modalités du droit à la déconnexion, ainsi que la mise en place de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques en vue d'assurer le respect des temps de repos. On peut supposer que la mesure, pas encore tout à fait conforme à ce que préconise le Parlement européen, sera également mise en place sous peu au sein des administrations communales et dans les CPAS bruxellois... 

## La prochaine génération d'outils manuels de collecte de déchets est ici !

2,5 milliards de tonnes de déchets sont générés chaque année en Europe par les collectivités publiques!

Vous ne pouvez pas surmonter les défis d'aujourd'hui en matière de collecte de déchets avec les outils d'hier. La conception des produits et les technologies utilisées se sont améliorées et les premières impressions comptent.

En 2020, 3 travailleurs sur 5 souffraient d'une forme de trouble musculo-squelettique (TMS). 45% étaient des agents municipaux ayant signalé des blessures directement liées à leur travail et à l'utilisation d'outils manuels en extérieur.

Les microtraumatismes répétés (MTR) coûtent à l'UE plus de £200 millions de livres sterling par an (environ 240 millions d'Euros). La mauvaise conception des outils utilisés est l'une des principales causes identifiées dans le secteur municipal.

Le temps est venu de dire adieu aux outils en acier lourds et encombrants qui ont fait leur temps.

Dans le secteur de la gestion des déchets en particulier, l'UE a mis en place plusieurs mesures préventives à destination des collectivités publiques:

- Diffusion des bonnes pratiques de travail & formation
- Achat d'outils manuels plus ergonomiques pour réduire les MTR et les TMS de 30 % d'ici à 2035
- Mise à disposition d'outils facilitant le travail à accomplir
- Fourniture d'outils facilitant le tri des déchets à recycler et l'engagement des parties prenantes
- Rotation des tâches pour réduire les mouvements répétitifs

The Helping Hand Company a été fondée en 1965 avec pour vocation de permettre l'indépendance des personnes au travail grâce à la conception d'outils ergonomiques.

La division Helping Hand Environmental travaille directement avec les agents municipaux chargés de la collecte des déchets et a observé qu'ils peuvent souffrir de TMS. C'est pourquoi depuis 50 ans, nous travaillons au développement d'une gamme de produits la plus ergonomiques possibles. Nos outils manuels sont conçus pour réduire les effets du stress et de la fatigue associés au ramassage professionnel des déchets. La pression exercée sur les mains et les poignets est significativement réduite en comparaison avec l'utilisation d'outils équivalents en acier conventionnels.

Nos outils de ramassage de déchets ont reçu des éloges pour leurs conceptions ergonomiques. Aujourd'hui, la gamme est fabriquée en aluminium renforcé et contient jusqu'à 50 % de matériaux recyclés. Ce qui permet de faire de nos produits le choix le plus écologique pour les acheteurs soucieux de l'environnement.

- Ergonomique - soulagement de la pression, plus confortable, améliore la productivité
- Conception anatomique - conçue avec et pour les utilisateurs
- Production plus verte - jusqu'à 50 % de contenu recyclé
- Résistance à l'usure pour une utilisation sur la durée
- 100 % réutilisable

**Essayez la gamme de produits de The Helping Hand et découvrez la prochaine génération d'outils manuels de collecte de déchets.**

**Avec 12 mois de garantie !**



Charles a trouvé son

**le clic!**

professionnel

## De nombreux talents

Que vous cherchiez des vendeurs, des commis de cuisine, des chauffeurs permis B, des magasiniers ou des serveurs, Actiris est là pour vous aider à trouver le clic professionnel aujourd'hui.

## Et sûrement un pour vous

Postez vos offres d'emploi sur notre site, des talents vous y attendent ! Trouvez le bon profil au bon moment, avec la bonne prime ou la bonne formation.

Découvrez les profils disponibles sur [actiris.brussels/leclik](https://actiris.brussels/leclik) et contactez-nous.

