

25
ANS

FAITS
MARQUANTS
EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Rapport d'activités



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



25
ANS

**FAITS
MARQUANTS**
EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
Rapport d'activités



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Depuis 25 ans, la Région de Bruxelles Capitale peut compter sur la collaboration de femmes et d'hommes qui s'investissent pleinement dans leur mission de service au public. En offrant des services de qualité, ils contribuent à faire en sorte que Bruxelles soit une ville ouverte à tous et à toutes, une région où il fait bon vivre ensemble. Je les en remercie chaleureusement. Les défis de cette nouvelle législature sont de taille et demandent un engagement fort de la part de chaque partenaire du Gouvernement et des collaborateurs et collaboratrices de notre Service Public Régional. Je suis certaine que nous aurons à cœur de les relever. C'est donc dans un esprit de partenariat fondé sur la compréhension et le respect mutuels et sur des principes de coopération et de confiance que je souhaite poursuivre avec eux le travail qu'ils ont déjà accompli.»

Fadila Laanan,

Secrétaire d'Etat en charge de la Fonction publique
à la Région de Bruxelles-Capitale





SOMMAIRE

25 FAITS MARQUANTS (voir aussi la ligne du temps en pages centrales)

AVANT-PROPOS	5	SE DÉPLACER	49
GRANDIR	7	13 Bruxelles a son métro	50
01 897 nouvelles places de crèche et 3.836 en maternelle et en primaire	8	14 Bruxelles-Capitale, la 1 ^{ère} région à régler en matière de taxis et de gestion des chantiers	52
02 400 projets de lutte contre le décrochage scolaire	10	15 De nouveaux systèmes de mobilité: Cambio, Collecto, Villo!, Zen	54
TRAVAILLER	13	ÉQUIPER	57
03 Un interlocuteur unique pour les demandes de permis de travail	14	16 Inauguration de la station d'épuration Nord	58
04 Bruxelles soutient les entreprises d'économie sociale	16	17 Création du Centre de gestion du trafic « Mobiris »	60
ENTREPRENDRE	19	GÉRER	63
05 Naissance de Bruxelles Invest & Export	20	18 Création de l'Agence de la Dette	64
06 Bruxelles légifère pour mieux aider les entreprises	22	19 Bruxelles gère efficacement son budget	66
ANALYSER	25	SE LOGER	69
07 Création de l'IBSA	26	20 Mise en œuvre du Code bruxellois du Logement	70
FINANCER	29	RÉNOVER	73
08 Création de Bruxelles Fiscalité	30	21 4 nouveaux périmètres de contrats de Quartier Durables	74
FLÂNER	33	RAYONNER	77
09 Un nouveau visage pour la place Flagey	34	22 Création de la cellule FEDER	78
SE CULTIVER	37	AVANCER	81
10 Bruxelles fête son patrimoine	38	23 Brussels Reality au MIPIM	82
VOTER	41	24 Lancement de « Fix my street »	84
11 La Région organise les élections communales depuis 2006	42	SE MODERNISER	87
SIMPLIFIER	45	25 Une modernisation en profondeur	88
12 Guichet électronique IRISbox 2.0	46	CONCLUSION	91



Depuis 25 ans, le Service public régional de Bruxelles est dirigé collectivement par un Conseil de direction. Le Conseil de direction est composé du Secrétaire général, du Secrétaire général adjoint et des Directeurs généraux qui sont à la tête de nos 7 administrations. Il travaille en étroite collaboration avec le Gouvernement bruxellois et est responsable de l'organisation, de la gestion et de la coordination générale des missions du Service public régional de Bruxelles.

Les membres du Conseil de direction sont (de gauche à droite): Dirk De Smedt, Directeur général de Bruxelles Fiscalité – Peter Michiels, Directeur général de Bruxelles Économie et Emploi – Julie Fiszman, Directeur général de Bruxelles Finances et Budget – Christian Lamouline, Secrétaire général – Norbert De Cooman, Secrétaire général adjoint – Arlette Verkruyssen, Directeur général de Bruxelles Développement urbain – Jean-Paul Gailly, Directeur général de Bruxelles Mobilité – Michel Van Der Stichele, Directeur général de Bruxelles Pouvoirs locaux.

AVANT-PROPOS

La Région de Bruxelles-Capitale a soufflé cette année ses 25 bougies et n'a pas pris une seule ride... tout comme son administration !

Au contraire, nous avons récemment changé de nom : le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale est devenu le Service public régional de Bruxelles. En optant pour cette nouvelle dénomination, nous avons voulu lancer un signal fort en interne comme en externe. Notre message est clair. Nous nous modernisons et nous mettons tout en œuvre pour vous rendre un **service de qualité** : vous les Bruxellois-es, vous les entreprises, vous les associations, vous le Gouvernement et le Parlement, vous qui venez à Bruxelles pour y travailler, par exemple. À cette fin, nous avons implémenté des outils performants et innovants et avons fait preuve d'encore plus de créativité et d'efficacité dans nos multiples interventions.

Cette qualité dans nos services est indispensable pour améliorer votre quotidien. Vous le savez, la Région bruxelloise est, plus que jamais, confrontée à de **nombreux défis**. Tous ces enjeux nous concernent en tant qu'administration et sont au cœur d'un grand nombre de nos missions. Rendre l'action publique **plus proche et plus efficace**, **fédérer** tous les acteurs dans des projets communs, comprendre et être en **interaction** constante avec notre environnement, nouer des **partenariats fructueux** et vous **simplifier** la vie au maximum, voilà notre vision et notre ambition !

Bien entendu, relever ces défis nécessite une expertise et un capital humain non négligeable. Plus de **1.800 collaborateurs**,

des femmes et des hommes avec des **expériences diverses et complémentaires**, se donnent à fond tous les jours pour satisfaire les besoins de nos clients et partenaires. Ils s'investissent dans leur travail et se forment pour être à la pointe de l'innovation. Nous souhaitons les remercier chaleureusement, car si notre Service public est ce qu'il est aujourd'hui, c'est avant tout grâce à eux.

Pour toujours mieux œuvrer pour le bien des « clients/utilisateurs », le Gouvernement bruxellois a approuvé, en décembre 2013, le nouveau projet de plan régional de développement durable (PRDD), découlant du premier plan de développement de 1995, élément fondateur de la Région en termes de développement territorial. Le PRDD définit un projet de ville multipolaire, mosaïque et de proximité pour Bruxelles à l'horizon 2020.

Concrètement, grâce au PRDD, la Région souhaite apporter une réponse à l'essor démographique, aux questions de l'emploi (donc aussi la formation et l'enseignement), du logement et de la mobilité, aux défis environnementaux et sociaux (lutte contre la pauvreté et la dualisation) ainsi qu'à l'internationalisation de Bruxelles.

En cours d'élaboration, les grandes options du PRDD ont déjà fait l'objet de nombreuses consultations. Désormais approuvé par le Gouvernement, le projet de PRDD a été soumis à consultation publique. Ceci dans le but de renforcer les contacts avec les citoyens-clients, premiers concernés par l'avenir de leur ville. Les défis internes évoqués plus haut se

concrétisent ainsi dans le service au grand public. Le prochain Gouvernement aura la charge de la mise à l'enquête publique du PRDD modifié en fonction des résultats de cette consultation publique.

Pour ces 25 ans, nous avons voulu sortir un rapport « spécial » : vous y découvrirez, au-delà du PRDD, 25 faits marquants qui vous donneront un aperçu, certes limité, mais très parlant, des projets mis en place par notre Service public. Le choix fut loin d'être simple : il y a tant à raconter ! Cela va sans dire que ces 25 projets sont autant de facettes de notre travail : la promotion du développement économique et la création d'emplois, une politique active en mobilité, des aides aux communes et autres pouvoirs locaux, une bonne gestion des finances régionales, une collecte intelligente des impôts prélevés, la rénovation urbaine et la préservation de notre patrimoine.

Vous voulez les découvrir et savoir ce qui se cache derrière le mot « Service public régional de Bruxelles » ? **N'hésitez plus une seule seconde et tournez vite cette page !**

Nous vous souhaitons une passionnante lecture,



Norbert De Cooman,
Secrétaire général adjoint



Christian Lamouline,
Secrétaire général



GRANDIR

Trouver une place en crèche pour le petit dernier. Éviter à l'aîné le décrochage scolaire. Autant de choses qui préoccupent les familles au quotidien. En Région bruxelloise, c'est Bruxelles Pouvoirs Locaux qui est compétente pour l'organisation, le contrôle et le financement des pouvoirs locaux. Elle peut, à ce titre, aider les communes dans leurs politiques de prévention ou travailler de concert

avec les Commissions communautaires dans la création de places de crèches et d'écoles pour faire face au boom démographique de la Capitale.

Car il est loin le temps où Bruxelles s'inquiétait de perdre des habitants et où l'on prophétisait une mort lente à la Capitale... Tout le monde, aujourd'hui, n'a qu'une expression à

la bouche : l'essor démographique. En 2020, la Région comptera plus de 57.000 petits bambins (moins de trois ans), soit 6.000 de plus qu'en 2013.



01

897 NOUVELLES PLACES DE CRÈCHE ET 3.836 EN MATERNELLE ET EN PRIMAIRE



**3.836 NOUVELLES
PLACES DE MATER-
NELLE ET PRIMAIRE
ONT ÉTÉ CRÉÉES À LA
RENTÉE 2012.**



Pour répondre à ce défi démographique, la Région a lancé en 2007 un plan régional «Crèches» pour financer des places d'accueil supplémentaires via des subsides aux nouvelles constructions et la rénovation de bâtiments dans les communes.

Un budget régional de 13,9 millions d'euros sur 4 ans (2007-2010) a pu être débloqué et aura déjà permis l'ouverture de 897 nouvelles places de crèche.

Depuis 2011, la Région bruxelloise a été amenée par la Cour Constitutionnelle à financer les crèches par l'intermédiaire d'une dotation aux commissions communautaires : la Commission Communautaire française (COCOF) (80% du montant) et la «Vlaamse Gemeenschapscommissie» (VGC) (20% du montant).

Du côté francophone (COCOF), cela s'est déjà traduit par la poursuite d'un plan «Crèches francophones». Un budget annuel récurrent de 4,8 millions d'euros est dégagé pour continuer à créer des places supplémentaires dans les structures d'accueil. Celles-ci bénéficieront, en outre, grâce à la Région, de personnel supplémentaire (100 postes) dans le secteur public aussi bien que dans le domaine

associatif. La VGC bénéficiera aussi de 1,2 millions de dotation annuelle pour investir dans des politiques liées à l'accueil de la petite enfance.

À l'horizon 2015, Bruxelles comptera pas moins de 1934 places supplémentaires en crèches, dans les zones où elles font cruellement défaut.

Ce qui vaut pour les cadets vaut aussi pour les plus âgés. Un enfant qui entre en maternelle va se socialiser, apprendre à parler et bouger plus vite : par la suite, il sera mieux armé pour apprendre. Une façon de lutter contre l'échec scolaire.

De 2010 à 2020, le nombre d'enfants en âge de fréquenter l'enseignement maternel aura vraisemblablement augmenté de **8.000 élèves** (+ 18%). Un boom démographique que l'on retrouve, bien sûr, pour l'enseignement fondamental (26% de croissance pour l'enseignement primaire, soit + **19.000 élèves**). Selon les sources (Bureau du plan, SPRB, Ligue des familles, etc.), les chiffres varient un peu, mais l'ordre de grandeur, lui, ne change pas.

Le saviez-vous ?

En 2011, la Région bruxelloise a subsidié 29 projets visant à créer de nouvelles places d'école. Ces projets sont ventilés de la façon suivante :

- 20 concernent des constructions neuves modulaires et 9 des rénovations ;
- 20 concernent l'enseignement officiel et 9 l'enseignement libre ;
- 22 émanent des pouvoirs organisateurs francophones et 7 des pouvoirs organisateurs néerlandophones.

Très logiquement, en 2011, c'est un plan «Écoles» qui a suivi via un appel à projets ouvert à tous les pouvoirs organisateurs, toutes langues confondues, pour une enveloppe budgétaire de 12,5 millions d'euros. Son objectif était de compléter les plans à long terme des Communautés par des mesures ayant des effets immédiats grâce à la subvention de structures modulaires.

Depuis la rentrée 2012, il y a 1.343 places de plus en maternelle et 2.493 en primaire. C'est la Direction de l'Urbanisme de Bruxelles Développement urbain qui délivre tous les permis d'urbanisme destinés à la création de places supplémentaires dans les écoles. Dans le même temps, la validité des permis relatifs aux constructions temporaires modulaires a été prolongée, dans certains cas, jusqu'à 15 ou 20 ans. La délivrance des permis a d'ailleurs été accélérée afin de respecter les délais souhaités par le Gouvernement.

Bruxelles Pouvoirs Locaux n'a pas été en reste : c'est sa Direction des Investissements qui a géré l'appel à projets et les aspects financiers. De plus, pour garantir la bonne utilisation des fonds publics, les dossiers ont suivi une procédure stricte de contrôle : constitution du dossier administratif et technique, passation de marchés publics et liquidation de la subvention.



02

400 PROJETS DE LUTTE CONTRE LE DÉCROCHAGE SCOLAIRE

Sur le terrain, dans les écoles, dans la rue. La politique de prévention et de proximité repose sur des actions concrètes et représente une des priorités de la Région bruxelloise. Finalité : améliorer la qualité de la vie en milieu urbain. La Région mène ainsi depuis plus de vingt ans une politique d'appui aux communes et a financé, dans la période 2012-2014, environ 58 millions d'euros pour des projets communaux.

La prévention globale passe aussi par celle du décrochage scolaire – ou plutôt le soutien à l'accrochage puisque mieux vaut prévenir... En 2013, près de 400 projets communaux ont été soutenus par la Région pour un budget de 2,6 millions d'euros. Là, il s'agit d'informer les parents, d'orienter les élèves, d'effectuer de la remédiation au sein même des écoles pour les élèves en difficulté, d'organiser des écoles de devoirs, etc. Et d'ancrer des projets positifs à vocation pédagogique, culturelle, artistique, etc. dans le cadre de l'accrochage scolaire et des plans locaux de prévention et de proximité.

Tout ceci représente la contribution de la Région à l'amélioration de la qualité de la vie des citoyens : appui aux acteurs locaux et de terrain pour envisager l'ensemble des problématiques constitutives du sentiment d'insécurité. Le tout, grâce à un appui financier conséquent.

Pour l'avenir, la Région vise un renforcement de la professionnalisation des pratiques de terrain et une harmonisation de l'approche régionale dans le cadre d'une véritable politique intégrée de la ville – la 6^{ème} réforme de l'État est une opportunité en ce sens. Autre objectif : évaluer l'impact des politiques menées.



**LES ACTIONS
DE PRÉVENTION SONT
SÉLECTIONNÉES PAR
LE BIAIS D'UN
APPEL À PROJETS.**

Le travail sur le terrain est primordial. Ainsi, les gardiens de la paix assurent une présence rassurante auprès des citoyens et constituent un relais efficace entre la population et les autorités communales. Ils peuvent sensibiliser, relayer les informations (conseils de prévention des vols, par exemple), lutter contre les incivilités et constater des infractions.

Après des citoyens œuvrent aussi des éducateurs de rue qui ont pour mission d'aller au contact de publics fragilisés et d'assurer un relais vers des organismes et des structures pouvant prendre en charge certaines demandes (aide sociale ou psychologique, médiateurs de conflits).

Le saviez-vous ?

Le soutien à l'accrochage scolaire – qui s'inscrit dans le cadre des écoles des différents réseaux - est le fruit d'efforts partagés. Ceux d'une équipe de coordination, des écoles ainsi que de partenaires locaux extrascolaires issus des secteurs culturels, sociaux, sportifs et d'associations via les communes ayant répondu à un appel à projets.







TRAVAILLER



Le SPRB, et plus spécifiquement Bruxelles Économie et Emploi, encourage la création d'emploi et le développement de l'économie à Bruxelles. L'administration soutient les entreprises et les associations par des primes à l'investissement et des subsides.

Dans sa volonté de créer des emplois, la Région soutient également l'économie sociale qui permet à des chômeurs de longue durée et à des personnes bénéficiant de l'aide sociale de trouver un emploi. Les entreprises d'insertion et les initiatives locales de développement de l'emploi bénéficient quant à elles de subsides particuliers.

Plus largement, Bruxelles Économie et Emploi octroie l'agrément des agences d'emploi privées (intérim, recrutement et sélection, outplacement) et traite les demandes de permis de travail pour les travailleurs étrangers. Elle contrôle aussi les entreprises dans le domaine de la réglementation sur l'occupation de travailleurs étrangers.



03

UN INTERLOCUTEUR UNIQUE POUR LES DEMANDES DE PERMIS DE TRAVAIL

Afin de mieux servir le public, Bruxelles Économie et Emploi, en collaboration avec Actiris, a centralisé les démarches d'obtention d'un permis de travail pour les étrangers. Depuis le 1^{er} décembre 2006, tous les clients ont un seul interlocuteur. C'est aussi plus rapide: les dossiers ne doivent plus être transférés d'une administration à une autre.

LES FORMULAIRES
DE DEMANDE D'UN
PERMIS DE TRAVAIL
SONT DISPONIBLES
EN FORMAT PDF
SUR INTERNET

Les demandeurs de permis de travail disposent donc d'un « guichet unique » pour introduire leurs demandes en Région de Bruxelles-Capitale. En effet, le service « permis de travail » d'Actiris a été transféré et intégré à la Direction de la Politique de l'Emploi fin 2006. Une fusion qui a nécessité une préparation intensive. L'administration est passée de 13 à 24 collaborateurs pour traiter les demandes. Parallèlement, des centaines de documents, formulaires et lettres types ont été adaptés, simplifiés.



Le saviez-vous ?

Bientôt, un nouvel outil informatique va rendre l'interaction entre le «client» et l'administration plus efficace. Les collaborateurs de la Région informeront plus facilement les demandeurs sur le statut de leur dossier.

Plus d'informations sur les demandes de permis de travail sur www.bruxelles-economie-emploi.be.

Les formulaires de demande d'un permis de travail sont désormais proposés sous forme de PDF interactifs disponibles sur internet et peuvent être remplis par voie électronique. L'exigence de la légalisation de la signature du demandeur a été supprimée. Dans le cadre d'une meilleure information, depuis 2006, l'administration envoie aux personnes qui ont obtenu un permis de travail C (destiné à des catégories spécifiques de ressortissants étrangers, qui séjournent temporairement en Belgique ou dont le droit de séjour est précaire) un courrier qui mentionne les coordonnées des services communaux où retirer leur permis.

Les chiffres sont assez impressionnants. En 2007, 28.350 visiteurs ont été reçus aux guichets «permis de travail». En 2011, plus de 16.000 demandes de permis de travail ont été traitées, soit 2.300 de plus qu'en 2006 par exemple. 81% de ces demandes ont mené à l'octroi d'un permis de travail.

L'année 2011 a été marquée, plus encore que 2010, par l'impact de la procédure de régularisation lancée par le gouvernement fédéral fin 2009. Les personnes sans papiers ont pu régulariser leur séjour moyennant le respect de certains critères et à condition d'obtenir

un permis de travail B portant sur un travail spécifique auprès d'un employeur spécifique pour une durée déterminée. En 2011, les demandes sont arrivées massivement auprès de l'administration régionale. Durant cette année, des employeurs bruxellois ont introduit 2.185 demandes de permis de travail B, en faveur de travailleurs pouvant faire l'objet d'une régularisation de séjour moyennant l'obtention d'un permis de travail.

À l'avenir, la délivrance des cartes professionnelles va être régionalisée. Un seul service, Bruxelles Économie et Emploi, gèrera alors les demandes des ressortissants étrangers – les permis de travail pour les salariés et les cartes professionnelles pour les indépendants. Le service deviendra ainsi le gestionnaire principal de la migration économique en Région de Bruxelles-Capitale.



Guichets « Permis de travail » au Service public régional de Bruxelles



04

BRUXELLES SOUTIENT LES ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE

Quand on évoque la création d'emplois, on pense tout d'abord aux entreprises privées, visant le profit. Pourtant, un autre domaine prend de plus en plus d'importance : l'économie sociale. Les sociétés (souvent coopératives ou à finalité sociale), mutuelles, fondations et associations qui en font partie cherchent l'intérêt de la collectivité, le renforcement de la cohésion sociale ou le développement durable. Elles constituent un véritable vivier d'emplois.

C'est à ce titre que Bruxelles Économie et Emploi agréé et subsidie ces structures, car elles permettent de former et réinsérer des personnes peu qualifiées ou précarisées sur le marché du travail. Le but premier des entreprises relevant de l'économie sociale ? Le service à la collectivité ou aux membres. Le fonctionnement ? L'autonomie de gestion et un processus de décision démocratique. La philosophie de développement ? La primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus.

L'économie sociale permet donc d'offrir des perspectives de travail à des personnes qui éprouvent généralement des difficultés à trouver un emploi : chômeurs de (très) longue durée, personnes bénéficiant de l'aide sociale financière ou (et) peu qualifiées, travailleurs bé-

néficiant du revenu d'insertion et mis à disposition d'ASBL afin de réintégrer le marché de l'emploi classique (« articles 60 »), anciens détenus, etc.

C'est sur base du cadre légal défini en 2004 que, depuis 2005, toute société ou ASBL bruxelloise peut demander à être agréée comme entreprise d'insertion ou comme initiative locale de développement de l'emploi. Fin 2005, 26 ASBL et 3 entreprises bénéficiaient de l'agrément. En 2013, elles étaient 74 associations sans but lucratif et 16 entreprises à être reconnues. C'est la plate-forme de l'économie sociale qui émet un avis sur l'agrément. Environ 70% des agréments sollicités sont octroyés.

Les subventions de la Région portent sur le fonctionnement et le personnel d'encadrement des structures agréées pour un budget de 7,6 millions en 2014 – contre 619.000 euros en 2005.

Concrètement, les champs d'activité sont multiples. Tout Bruxellois connaît « Les Petits Riens » (récupération de vêtements et biens durables). Mais connaît-il l'ASBL « Cosmos » ? Celle-ci s'occupe de la préparation de repas chauds pour des associations, écoles



RECYCLAGE ET
SECONDE MAIN,
RÉPARATION DE VÉLOS,
GARDE À DOMICILE,
ETC. : L'ÉCONOMIE
SOCIALE COUVRE UN
ÉNORME CHAMP
D'ACTIVITÉS.



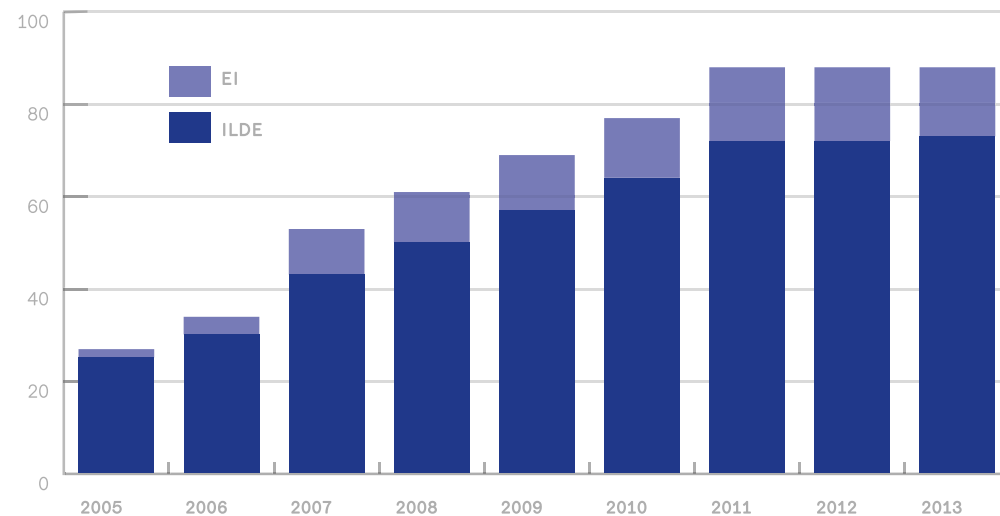
Le saviez-vous ?

En 2005, l'économie sociale bruxelloise occupait 462 personnes en équivalents temps plein. En 2013, elles étaient 1371.

Plus d'informations sur l'agrément et le financement des entreprises d'économie sociale sur www.bruxelles-economie-emploi.be

et maisons de repos ainsi que pour le restaurant social de l'ASBL. Et l'entreprise «Âge d'Or Services» ? Une centrale de repassage et d'aide-ménagère à domicile.

Evolution du nombre d'Entreprises d'Insertion (EI) et d'Initiatives locales de Développement de l'Emploi (ILDE) subsidiées







ENTREPRENDRE

S'il est un domaine qui fait vivre une ville, crée de la richesse et fournit des emplois, c'est bien le monde de l'entreprise. Au fur et à mesure des régionalisations, les compétences de Bruxelles Économie et Emploi se sont accrues. Nous ne retiendrons que deux exemples: le commerce extérieur et les aides aux entreprises. Ces dernières, on le lira plus loin, prennent de multiples formes et sont à la base de quelques belles réussites: des « success stories » selon l'expression consacrée.

En effet, les aides s'adressent aux entreprises quelle que soit l'étape de leur évolution et quelle que soit leur taille. Elles concernent aussi bien les futurs entrepreneurs qui ont besoin d'une étude préliminaire ou de conseils spécialisés que les indépendants et PME ou encore les grandes entreprises. L'économie sociale, traitée en pages 16, n'a pas été oubliée.

Une entreprise en croissance peut aussi souhaiter se lancer dans l'exportation... C'est en 2001 que le commerce extérieur est transféré du fédéral aux régions. Déjà, en 1989, c'était la politique des débouchés à l'export et les aides financières qui quittaient le fédéral. En 1991, le SPRB a créé en son sein un service du commerce extérieur et tous les attachés économiques et commerciaux furent transférés aux régions.

2001 fut ainsi une année-charnière: le Ministre du Commerce extérieur conclut un partenariat public-privé entre la Direction du Commerce extérieur d'une part et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles ainsi que l'Union des Entreprises de Bruxelles d'autre part, pour créer « Bruxelles Export » qui mit à disposition des usagers un guichet unique.


Au cours des années 2000 également, les régions passèrent des accords de coopération afin de mettre en commun leurs bureaux commerciaux à l'étranger. Fin 2005, un accord de collaboration avec le FIT (Flanders Investment & Trade) et l'Awex (Agence Wallonne à l'Exportation) permit aux entreprises bruxelloises de faire appel à 87 attachés économiques et commerciaux (bruxellois, wallons et flamands) dans le monde, dont 31 sont à la charge financière du budget bruxellois.

En 2010, le Ministre du Commerce extérieur décide de confier la gestion des incitants financiers à l'exportation à la Direction des Aides aux entreprises de Bruxelles Économie et Emploi. Ceci, afin de créer des synergies entre les activités de promotion des exportations et d'attraction des investissements étrangers. Début 2011, Bruxelles Export devient « Bruxelles Invest & Export ».

05

NAISSANCE DE BRUXELLES INVEST & EXPORT

La régionalisation progressive des compétences en matière d'exportation a permis un rapprochement avec les entreprises bruxelloises et l'élaboration d'un plan d'action plus en phase avec l'économie bruxelloise. Celle-ci est en effet plus axée sur les services que le reste du pays. Bruxelles Invest & Export a constitué une base de données de 4.000 entreprises exportatrices ou intéressées par l'exportation. Bruxelles Invest & Export prospecte aussi des investisseurs étrangers et les soutient dans leur implantation dans la capitale.


95 BUREAUX
COMMERCIAUX,
DE SAO PAULO À PÉKIN,
ACCOMPAGNENT
LES ENTREPRISES
BRUXELLOISES QUI
VEULENT EXPORTER.

Des centaines d'entrepreneurs participent chaque année aux actions commerciales que Bruxelles Invest & Export mène partout dans le monde : grandes missions plurisectorielles, missions sectorielles, invitations d'acheteurs et journées de contacts avec des décideurs, rencontres thématiques et géographiques, « petits déjeuners Bruxelles-Europe », stands collectifs sous pavillon bruxellois dans des foires et salons internationaux, etc.

Tout ceci s'appuie sur un important réseau d'attachés économiques et commerciaux actifs sur tous les continents. De Pékin à São Paulo, 95 bureaux commerciaux sont au service des entreprises bruxelloises. En 2013, Bruxelles Invest & Export a organisé 88 actions



Le saviez-vous ?

Tous les secteurs (en ce compris les industries créatives) sont pris en compte avec une attention particulière pour les activités de services au sens large.

Plus d'information sur www.invest-export.irisnet.be.



collectives pour 1.506 hommes d'affaires participants. 1.130 entreprises ont rencontré individuellement les attachés commerciaux à Bruxelles pendant les « contact days ». 1.019 entreprises bruxelloises ont été accompagnées individuellement dans leurs démarches à l'internationalisation.

Au cours de la même année, Bruxelles Invest & Export a ouvert 349 dossiers « investissements étrangers » et a contribué à l'implantation confirmée de 23 sociétés étrangères à Bruxelles. 14 actions de promotion (essentiellement des séminaires « Invest in Belgium ») ont été organisées pour un total de 545 participants.

Le Plan d'action 2014 de Bruxelles Invest & Export comporte 90 actions spécifiques d'information ou de promotion, dont des actions ciblées sur les pays à forte crois-

Stand collectif au salon Arab Health à Dubaï

sance: la Chine - avec entre autres un Brussels Day à Pékin -, la Malaisie, Singapour, l'Arabie Saoudite, le Qatar, la Russie et le Kazakhstan. Des actions vers les endroits du monde où se sont récemment ouvert des bureaux (San Francisco, Vancouver, Rio de Janeiro et Chennai). Bruxelles Invest & Export mène aussi des actions au sein de l'Union européenne, plus spécialement via des stands collectifs lors de salons spécialisés à rayonnement mondial (Cebit, Business IT, ISM, Mobile World Congress, MIPIM et Medica).



Attachés à Shanghai et Nairobi en rendez-vous avec des entreprises bruxelloises

06

BRUXELLES LÉGIFÈRE POUR MIEUX AIDER LES ENTREPRISES



**LES AIDES SONT
OCTROYÉES SOUS DE
MULTIPLES FORMES
AFIN DE DYNAMISER
LA RÉGION.**



1993-2004-2007 : au fil du temps, les aides aux entreprises ont évolué en fonction des ordonnances successives de la Région de Bruxelles-Capitale et de leurs arrêtés d'exécution. Une entreprise représente des emplois, mais aussi de l'activité dans la ville, des bâtiments occupés, rénovés, elle génère des emplois indirects etc. Bref, c'est bon pour la ville. Alors, plutôt qu'un long discours, voici quelques « success stories » parmi les sociétés qui ont été aidées par la Région.

Be Park. Un jeune entrepreneur bruxellois, Julien Vandeleene, a eu une idée originale pour résoudre en partie les problèmes de parking : le « parksharing ». Comment cela fonctionne-t-il ? Si vous disposez d'une place de parking, vous pouvez la louer à d'autres conducteurs lorsque vous ne l'occupez pas, à des prix concurrentiels. Tout cela

via une plate-forme internet. Créé en 2011, Be Park a reçu des aides à la consultance, une aide pour l'appel à experts en commerce extérieur et une aide au recrutement pour un projet spécifique. Elle est aussi soutenue par l'Institut bruxellois pour la Recherche et l'Innovation, Innoviris.

Boomerang Field Company. Il s'agit d'une agence spécialisée en marketing de « terrain » (field marketing) : distribution d'échantillons, dégustations en magasin, affiches, événements, etc. Après avoir obtenu des aides pour le recours à des conseils extérieurs, elle a bénéficié d'aides pour des investissements généraux et environnementaux. Son projet : s'installer dans un bâtiment et un entrepôt complètement passifs en matière d'énergie. La construction de la « Boomerang House » a commencé en 2011 et la société y a pris ses quartiers en 2013.

Abellina. Accessoiriste de l'élégance, Fabienne Delvigne est créatrice de chapeaux, coiffes, bijoux, sacs depuis 25 ans. Son entreprise, Abellina, est fournisseur de la Cour. En 2011-2012, elle a reçu de la Région plusieurs aides à l'exportation : pour réaliser des supports informatiques ainsi que pour participer à des foires à l'étranger. Cette entreprise est aussi soutenue par Bruxelles Invest & Export.

Une trentaine de personnes s'affairent - sans perdre de vue la simplification administrative - à Bruxelles Économie et Emploi pour traiter les demandes d'aides des entreprises et des porteurs de projet. Pour être subsidiés, les entreprises et leurs projets doivent en effet correspondre à des critères stricts.

Les aides prennent de multiples formes : soutien à l'élaboration du « business plan »,

Le saviez-vous ?

Plus d'informations sur les aides aux entreprises sur le site www.bruxelles-economie-emploi.be. Elles sont détaillées par profil (futur entrepreneur, PME ou indépendant, grande entreprise, économie sociale, etc.) et, pour chacun d'entre eux, présentées en fonction des étapes de la vie d'une société.

création de l'entreprise, formation, consultation, nouveaux investissements, investissements environnementaux, création de places en crèche, etc. De quoi dynamiser la Région!





8 van Sint-Jans-Molenbeek.



ANALYSER

Rassembler les chiffres et les faire parler. Tel pourrait être le rôle de la statistique, la science qui recueille et analyse les divers faits de la vie socio-économique. La statistique publique permet ainsi d'éclairer les débats et d'aider à la décision. Il est en effet fondamental, dans une démocratie, que ce type d'information de qualité soit accessible à tous, du simple citoyen jusqu'au gouvernement.

Depuis 2006, c'est l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) qui est chargé de ces missions au sein de Bruxelles Coordination régionale. L'IBSA est le centre de référence de la statistique bruxelloise. Il collecte et traite des millions de données pour produire des statistiques et des analyses fiables dans les différents domaines liés aux compétences régionales: démographie, économie, mobilité, environnement, etc.

L'IBSA constitue ainsi un outil d'aide à la décision pour les élus régionaux et communaux. Les décideurs économiques et académiques, le monde associatif et les citoyens bénéficient aussi de ses services et utilisent ses chiffres et analyses.

Bruxelles Coordination régionale développe son expertise pour la mettre au service de tous. Au-delà de l'IBSA, on peut citer la cellule en charge des Fonds européens, le New Deal ainsi que la cellule qui accompagne les maîtres d'ouvrages publics dans leurs projets d'architecture.



07

CRÉATION DE L'IBSA



LE MINI-BRU REPREND,
EN FORMAT POCHE,
LES CHIFFRES CLÉS
DE LA RÉGION
BRUXELLOISE.



Tout, tout, tout, vous saurez tout sur Bruxelles, du moins en chiffres grâce à l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA). L'Institut collecte, traite et analyse des millions de données, provenant de plus de 80 fournisseurs.

Au 1^{er} janvier 2013, la Région comptait quelque 1.150.000 habitants dont plus de 20% de moins de 18 ans. Mais Bruxelles absorbe aussi chaque jour 228.000 navetteurs venus de Flandre et 136.000 de Wallonie.

Si la Région de Bruxelles-Capitale était un village de 100 habitants, elle compterait 51 femmes et 49 hommes. 67 Belges, 21 étrangers de l'Union européenne et 12 hors UE. Sur une année, ce village de 100 habitants aurait vécu deux naissances et un décès. Six nouveaux habitants seraient venus s'y installer: quatre venant de l'étranger, deux

du reste de la Belgique. Un Bruxellois serait parti vivre à l'étranger alors que trois autres auraient quitté Bruxelles pour une autre région belge.

À côté de la gestion des données, l'IBSA édite aussi plusieurs séries de publications, en format électronique et/ou en version papier. Ainsi, le «Focus» de l'IBSA fait le point sur une thématique particulière avec des textes courts appuyés de tableaux, de graphiques ou de cartes.

Centre d'expertise indépendant, l'IBSA aide donc les pouvoirs publics (Gouvernement, communes, etc.) à définir leurs politiques. À cet effet, l'IBSA mène des analyses approfondies sur des sujets variés, comme l'impact de l'essor démographique sur la population scolaire en Région bruxelloise.

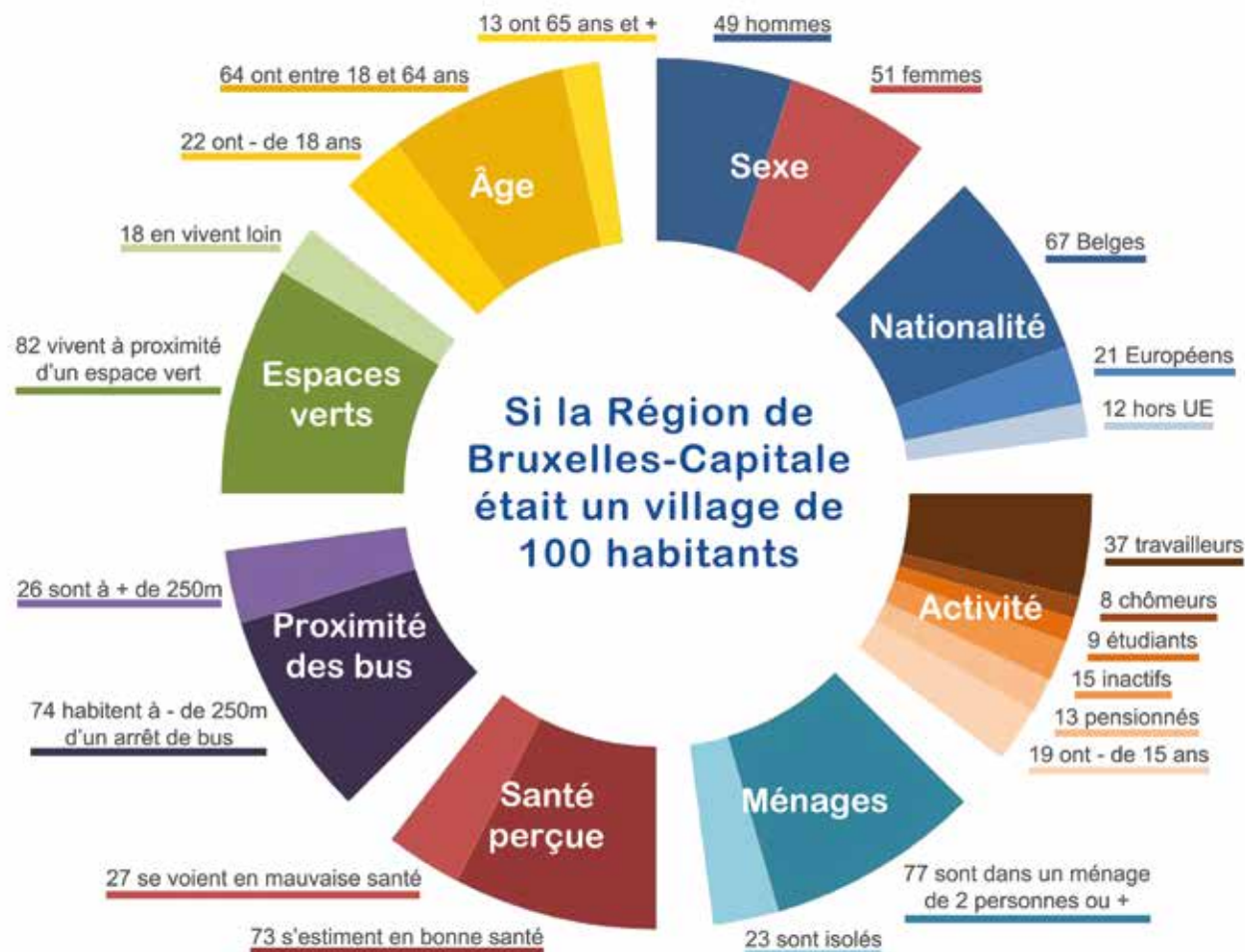
Il développe également des outils d'analyse économique, comme le «Baromètre» et l'«Aperçu» conjoncturels, et dresse les «Perspectives économiques régionales», en partenariat avec le Bureau fédéral du Plan et les Instituts de statistique wallon et flamand. Ces Perspectives présentent les principaux résultats des projections relatives, à l'activité économique, au marché du travail ou encore aux finances publiques pour chacune des trois régions.



Le saviez-vous ?

L'IBSA met en ligne ses données et publications sur www.ibsa.irisnet.be et www.monitoringdesquartiers.irisnet.be.

En 2013, les missions de l'IBSA ont été élargies notamment à l'évaluation des politiques publiques. Le Gouvernement bruxellois a ainsi demandé à l'IBSA de procéder à l'évaluation du «New Deal bruxellois¹», nouvelle dénomination du «Pacte de Croissance Urbaine Durable». Pour cette première évaluation, le processus de mise en œuvre de certaines actions transversales du New Deal est analysé en vue de proposer une série de recommandations et de pistes d'amélioration.



¹ «New Deal»? Il s'agit d'un instrument qui mobilise les pouvoirs publics et les partenaires sociaux bruxellois autour d'un ensemble de mesures afin de favoriser l'accès à l'emploi des Bruxellois et la croissance urbaine durable.



ECB EZB EKT EKP 2002

10

20

2002

5

BCE ECB EZB EKT EKP 2002

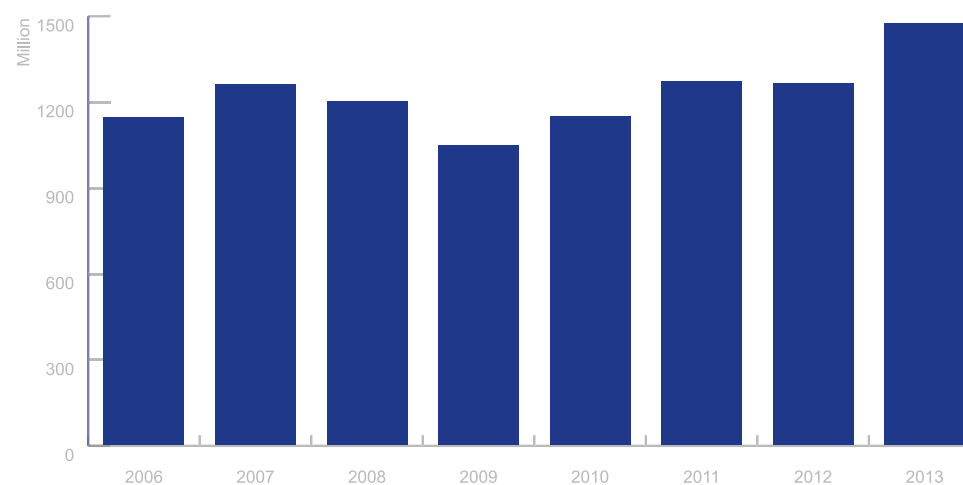


FINANCER

À chaque réforme de l'État, l'administration régionale a vu son terrain d'action s'élargir. Ainsi, à l'avenir, la Région de Bruxelles-Capitale ne percevra plus uniquement les taxes régionales autonomes. Elle se prépare en effet progressivement à une gestion entièrement indépendante de l'ensemble des taxes régionales telle que la définit la loi de financement. Ensuite, la mise en œuvre de la 6^{ème} réforme de l'État entraînera une régionalisation des taxes encore plus poussée.

L'extension des compétences régionales constitue une évolution positive pour la Région de Bruxelles-Capitale et pour les citoyens bruxellois. Non seulement notre Région pourra mener sa propre politique fiscale, mais le Gouvernement bruxellois sera également en mesure de réaliser plus de projets.

Evolution fiscalité régionale




08

CRÉATION DE BRUXELLES FISCALITÉ

Une politique régionale digne de ce nom ne peut être menée que si elle est dotée des moyens financiers nécessaires. C'est pourquoi le 16 juillet 2010, le Gouvernement bruxellois a décidé de créer sa propre administration fiscale. En effet, en gérant elle-même ses recettes fiscales, la Région a pu développer une politique fiscale avisée et prendre les mesures qui s'imposaient. Par ailleurs, les réformes successives de l'État soulignent que les compétences régionales ne feront que s'élargir à l'avenir, ce qui augmente encore le besoin d'avoir davantage d'autonomie fiscale.

performante, une nouvelle application informatique, des processus et procédures plus efficaces, la simplification administrative...


Les contribuables de la Région de Bruxelles-Capitale ne seront pas en reste et bénéficieront également de cette modernisation de l'administration fiscale. Plus précisément, on a tenu compte d'une amélioration des services, de la simplification administrative, d'un investissement dans des applications en ligne, d'un meilleur flux d'informations et d'une numérisation des dossiers.



**LES IMPÔTS SERVENT À
ATTEINDRE DES OB-
JECTIFS ET EFFECTUER
DES DÉPENSES POUR
LE BIEN DE TOUS.**

C'est ainsi que Bruxelles Fiscalité a vu le jour le 1^{er} janvier 2012. Dès le départ, cette nouvelle administration s'est vu confier une mission très claire : d'une part, exercer correctement les compétences fiscales et d'autre part, gérer les taxes en respectant des critères d'orientation client, d'efficacité et d'effectivité ainsi qu'assurer une perception crédible, exacte et juste.

Bref, Bruxelles Fiscalité est en plein développement, voire expansion. Elle s'est engagée à devenir un exemple d'administration professionnelle et forte. Mais par-dessus tout, elle se veut au service des contribuables en instaurant une communication ouverte et en assurant une interaction respectueuse avec les citoyens et entreprises.



Voilà des objectifs bien ambitieux, qui ont donné lieu à une profonde réforme des services fiscaux existants, relevant auparavant de l'Administration des Finances et du Budget. Bruxelles Fiscalité a donc investi pleinement dans une structure d'organisation plus

Le saviez-vous ?

La taxe sur le déversement des eaux usées, instaurée en 1996 et remplacée en 2006 par une rétribution, constitue un exemple de bonne gestion fiscale. Ses recettes ont été intégralement affectées au «Fonds pour la gestion des eaux usées et pluviales». Les recettes fiscales ont donc été judicieusement investies. En effet, la création de ce fonds répondait à l'objectif de réduire la pollution par la conception, l'exécution et l'accompagnement de travaux hydrauliques, ainsi que le captage et l'épuration d'eaux usées et pluviales. Cette taxe a également permis de financer la station d'épuration Nord.



Station d'épuration Nord ©Aquiris





FLÂNER

Espace public, espace de vie : il faut tout concilier, les besoins des piétons, des cyclistes, des automobilistes, des transports en commun en même temps que rendre la ville conviviale pour tous, à tout moment de la journée, qu'il s'agisse de flâner ou de se rendre à son travail, de faire son marché ou de conduire les enfants à l'école.

C'est pourquoi Bruxelles Mobilité s'efforce de repenser des places, des carrefours, des avenues. Détaillé ci-après, le réaménagement de la place Flagey a transformé ce nœud de communication implanté dans un quartier qui combine habitations, activités culturelles et commerces.

D'autres réaménagements d'espaces publics emblématiques sont en cours. La place Rogier fait également l'objet d'un projet de rénova-

tion de grande envergure. Il s'agira prioritairement de revitaliser la place en renforçant le lien entre le quartier Nord et le pentagone et de mieux rencontrer des objectifs esthétiques, environnementaux et d'intermodalité. Comment ? En créant par exemple, un grand auvent, qui sera à la fois un abri pour les usagers et un point de repère marquant l'espace public et en rénovant en partie la station de métro.

Mais on peut trouver de multiples exemples comme la place Schweitzer à Berchem-Sainte Agathe, qui fut longtemps un espace vide et sans âme, traversée par les transports en commun et ignorant les piétons. À Uccle-Forest, c'est le quartier Stalle-Neerstalle qui a été revu. Tout ceci implique des collaborateurs de haut niveau : architectes, urbanistes, dessinateurs, etc.

L'aménagement de l'espace public consiste aussi à prévoir des pistes cyclables le long d'axes fort fréquentés par les automobiles et les camions, comme l'avenue du Port, les abords du Cinquantenaire, ou des chantiers de longue haleine comme celui de la chaussée de Gand qui sera terminé en 2016.

Bruxelles Mobilité n'oublie pas la douceur de vivre, en mettant en œuvre son Plan lumière et en s'occupant de 27.000 arbres d'alignement et de plus de 800.000 m² de gazon.

09

UN NOUVEAU VISAGE POUR LA PLACE FLAGEY

Tout le monde connaît la silhouette de l'ancienne maison de la radio qui domine la place Flagey. La remarquable restauration de cette construction Art déco et sa vie culturelle dynamique ne doivent pas occulter le travail qui a été réalisé sur l'ensemble de la place.



**LE NOUVEL
AMÉNAGEMENT ALLIE
FONCTIONNALITÉ
ET ESTHÉTISME.**



En effet, Flagey à Ixelles est l'une des plus grandes places de Bruxelles, au croisement de plusieurs axes importants : chaussée d'Ixelles, rue Lesbroussart, chaussée de Vleurgat, avenue de Gaulle, avenue des Éperons d'or, rue Malibran, etc. Cela en fait l'un des carrefours les plus importants de la ville, un marché et un pôle majeur d'échange de transport en commun (tramway et bus).

La place a subi un réaménagement en profondeur. Objectifs : améliorer le cadre de vie et l'environnement des habitants et des utilisateurs ainsi que redynamiser l'espace public, après la création du bassin d'orage régional et du parking souterrain communal. Le tout en permettant la réinstallation des occupations commerciales, culturelles et de loisirs. Il s'agissait aussi de répondre aux nécessités de mobilité tout en préservant le confort, la sécurité et le bien-être de tous les utilisateurs.

C'est Bruxelles Mobilité, avec la STIB et la commune d'Ixelles, qui a mené le projet. Les citoyens n'ont pas été oubliés grâce à la mobilisation de plusieurs mouvements sous le nom de « Plate-forme Flagey ».

En 2002 a débuté la réalisation du bassin d'orage et du parking souterrain. Un concours d'architecture international en 2004 a dessiné un nouveau visage pour la place Flagey, centre de vie d'un quartier haut en couleur. Le budget total des travaux de surface, terminés en 2008, s'est élevé à 11 millions d'euros.

Les recettes de cette réussite urbaine ? Harmonie des matériaux et du mobilier urbain (pierre bleue, bois et acier), limitation des éléments verticaux, choix du dépouillement pour respecter la perception de l'espace et de ses limites – bâtiments, paysages, etc.

Les différentes zones ont été traitées dans un même esprit, ce qui assure la cohérence. Sur la place même, des arbres,



Le saviez-vous ?

En matière d'éclairage public, il ne suffit pas de régler l'intensité lumineuse minimale de la voie publique. Sur la place Flagey, une attention particulière a été donnée à l'éclairage via des fontaines lumineuses de couleurs changeantes, la mise en valeur des plantations et l'éclairage des bâtiments environnants. L'éclairage détermine en effet l'identité de la ville, crée une atmosphère et rehausse le niveau de sécurité. Bruxelles Mobilité s'est donc doté d'un Plan lumière régional.

des bancs et des fontaines accentuent le dynamisme et font écho aux étangs d'Ixelles. Verre et acier habillent les entrées de parking et l'arrêt de transport public. Du côté sud de la place, on retrouve des saules comme autour des pièces d'eau. Au nord, on a privilégié les marronniers et les platanes. Enfin, une fresque en céramique réalisée avec la ville de Lisbonne rehausse la statue du poète portugais Fernando Pessoa.







SE CULTIVER

Capitale belge et européenne, ville multiculturelle et internationale, Bruxelles est le théâtre de nombreux événements. Le SPRB en réalise un très grand nombre, comme les Journées du Patrimoine (lire en pages suivantes) ou participe à leur organisation, qu'il s'agisse de sport ou de culture. Citons les 50 ans de l'Expo 58, le concert « Stars of Europe » (avec Simply Red, Zucchero, Axelle Red, etc.) au pied de l'Atomium en 2007 ou encore l'émission musicale Taratata de France 2. Présentée en direct de la place des Palais à l'occasion de la Fête de la musique en 2011, elle a attiré plusieurs dizaines de milliers de personnes.

En 2010, ce fut la présidence européenne belge qui donna lieu à diverses manifestations. La même année, Bruxelles fut ville étape du Tour de France, soit deux jours de visibilité maximale, les 3 et 4 juillet: l'occasion de marquer le début de la présidence

belge. L'épreuve cycliste la plus prestigieuse au monde a attiré la toute grande foule sur le parcours et a généré de fortes audiences tous médias confondus.

La Région a également participé ou participe à de nombreuses autres manifestations culturelles: le Festival de Cannes, le BIFF (festival du film fantastique), le Brussels Summer Festival, Bruxelles-les-Bains, les 20 km de Bruxelles, le mémorial Van Damme et bien entendu la Fête de l'Iris.

Brussels Summer Festival 2010



10

BRUXELLES FÊTE SON PATRIMOINE


Les Journées du Patrimoine animent les week-ends de septembre dans les trois régions du pays depuis 1989 comme dans plus de 40 pays, sous l'égide du Conseil de l'Europe. Depuis 1994, c'est la Direction des Monuments et Sites qui assure l'organisation de cet événement, prenant traditionnellement place à Bruxelles le troisième week-end de septembre. Bruxelles a fait de la gratuité un principe pour la sélection des lieux présentés, des monuments inaccessibles ou difficilement accessibles au public en temps normal.

éclairage, Expo 58, l'art de construire, etc. En 2013, cet événement attendu chaque année a suscité environ 83.000 visites par des participants attirés par le sujet: «Bruxelles, m'as-tu vu?».


Le programme reprenait 114 lieux, y compris des galeries, parcs et artères, dont plus de la moitié proposant des activités ou des visites guidées. Diverses associations et des administrations communales proposaient quelque 70 activités à pied, à vélo ou en bus.

Parmi les lieux les plus visités, on peut noter les Halles Saint-Géry, le Coudenberg, la Maison du Roi, l'hôtel du Gouverneur de la Banque Nationale de Belgique, le Palais d'Egmont, le Parlement bruxellois, le Grand Serment Royal et de St-Georges des arbalétriers, la Monnaie et l'Aegidium. Au total, les Journées du Patrimoine ont mobilisé plus de 300 collaborateurs (communes, associations, responsables de lieux) sans compter les nombreux gardiens et hôtesse.

La promotion se fait par les canaux traditionnels (brochures, affiches, etc.), mais aussi le web et les réseaux sociaux. Outre la brochure reprenant le programme, le numéro double de la revue «Bruxelles Patrimoines» du mois de septembre approfondit chaque année le



**LES JOURNÉES
DU PATRIMOINE
MOBILISENT PLUS
DE CENTAINES
DE COLLABORATEURS,
SANS COMPTER
LES GARDIENS ET
HÔTESSES.**



Il s'agit de rapprocher les habitants avec le patrimoine de leur ville et de leur pays et ainsi de les sensibiliser aux richesses de Bruxelles. L'objectif vaut aussi pour les visiteurs d'autres régions ou pays. Le patrimoine représente un important facteur d'identification culturelle et sociale. Les Journées proposent donc des visites de lieux en rapport avec un thème défini et de nombreuses activités (visites guidées, promenades à pied et à vélo, circuits en bus, expositions, etc.). De plus, les Journées se prolongent le lundi par la participation des élèves de 5^{ème} et 6^{ème} primaire et du secondaire.

Au fil des ans, de multiples thèmes ont été abordés comme les cités-jardins, fer et verre, les lieux de fête, l'archéologie, lumière et

Le saviez-vous ?

Les institutions muséales consacrées à l'Histoire ainsi que les monuments ou espaces publics commémoratifs, seront mis à l'honneur tout au long de cette année.

thème retenu. En 2014, il s'agira de «Histoire et mémoire». Ce thème permettra de présenter des bâtiments qui furent les témoins d'événements historiques importants, des lieux de séjour de personnages marquants, d'artistes connus, d'écrivains ou de philosophes et d'accueil d'associations historiques.



Point d'information des Journées du Patrimoine aux Halles Saint-Géry

ROYAUME DE BELGIQUE

REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Commune
MUNICIPALITE COMMUNALE
BRUXELLES-POMPOINGHELDEN
1050 BRUXELLES

Section de vote n°

-43-

Vous êtes appelé de voter le dimanche 14 octobre 2012 entre 7 et 18 heures, muni de la présente lettre de convocation et de votre carte d'identité, dans le local indiqué ci-dessous ou de toute autre façon de vote pour procéder à l'élection de 40 conseillers communaux.

Poste d'information des électeurs et service

10, rue de la Loi, 117
Lundi - 09h00 - 12h00

**ELECTION du 14 octobre 2012
pour le RENOUELEMENT du CONSEIL COMMUNAL**

LE VOTE EST OBLIGATOIRE

N° liste électorale
-43192-

Code SNCB:	098
N° d'organisme:	09828
N° du registre:	E000001

Monsieur l'Administrateur-Délégué
E. Lefebvre
Municipalité de la Capitale
1050 BRUXELLES

LE SOUS-PRÉFET
MAYOR DE COXTER

VOTER



Se rendre au bureau de vote. Entrer dans l'isoloir. Choisir une liste, un parti et éventuellement sélectionner un ou plusieurs candidats. Voter constitue l'essence même de la démocratie, à tous les niveaux. Organiser les élections consiste donc à permettre aux citoyens d'exercer un droit fondamental dans les meilleures conditions possibles. Les élections – en l'occurrence communales – concernent la plupart des citoyens bruxellois et leur permettent de s'exprimer à propos des personnes et des partis qu'ils souhaitent voir siéger au conseil communal. Le résultat du scrutin indiquera celles et ceux qui prendront les décisions au sein de chacune des dix-neuf communes de la Région.

Lorsqu'il s'agit de mettre en musique un événement de cet ordre, il n'y a pas de droit à l'erreur. Citoyens, monde politique, presse, tout le monde tient l'opération à l'œil ! Le processus a évolué au fil du temps et s'est modernisé avec l'arrivée du vote automatisé et avec l'adoption d'un système plus perfectionné. Celui-ci permet l'impression d'un bulletin de vote afin que l'électeur puisse visualiser et contrôler son vote avant de le scanner de telle sorte qu'il soit comptabilisé.

Si les opérations électorales se déroulent en une journée (dernière édition en date pour les élections communales, le 14 octobre 2012), la préparation de celles-ci nécessite plus d'un an de travail de la part de l'équipe « élections » constituée pour l'occasion au sein de Bruxelles Pouvoirs Locaux.

De la rédaction de textes légaux encadrant le processus électoral et de l'élaboration des cahiers de charge relatifs concernant les différents marchés publics relatifs aux élections, à la gestion d'un helpdesk le jour venu, en passant par l'organisation d'une campagne d'information, voici présentées les coulisses de l'opération...





LA RÉGION ORGANISE LES ÉLECTIONS COMMUNALES DEPUIS 2006

8 octobre 2006: pour la première fois, la Région organise les élections communales. C'est la loi spéciale de réformes institutionnelles de juillet 2001 qui a transféré la mission d'organisation des élections à la Région. Près de 600.000 électeurs de notre Région ont exprimé leur choix parmi 3.529 candidats – répartis entre 141 listes – dans l'un des 697 bureaux de vote ouverts sur le territoire régional. Notons aussi que Bruxelles se distingue en étant la seule région du pays à avoir instauré le vote automatisé dans toutes ses communes.


EN BELGIQUE, TOUS
LES 6 ANS, NOUS
VOTONS POUR ÉLIRE
LES MEMBRES DU
CONSEIL COMMUNAL.
LES PROCHAINES
ÉLECTIONS
COMMUNALES SE
DÉROULERONT EN 2018.



Aucun droit à l'erreur: il ne faudrait pas qu'une faiblesse dans l'organisation empêche le citoyen de voter. Il convient de s'assurer que la technique soit au point et que les textes légaux soient cohérents et clairs. Afin que tout se déroule comme sur du papier à musique, Bruxelles Pouvoirs Locaux orchestre cet événement plus d'un an à l'avance. L'organisation des élections communales de 2012 (les élections de 2014 étaient régionales, fédérales et européennes) était seulement la deuxième expérience de la

Région en la matière et comportait un défi supplémentaire: jongler avec deux systèmes de vote puisque deux communes pilotes se sont vues doter d'un nouveau système de vote électronique avec preuve papier.

Le processus pas à pas? Tout commence par la rédaction de textes légaux et informatifs, de formulaires à destination des électeurs, mais également des communes. Et l'événement implique aussi la passation de marchés publics notamment pour la diffusion d'informations, les spots en télévision et radio, la location de hangars, le transport sécurisé, les assurances, l'informatique, etc.



En pratique, des agents de différentes directions ont été détachés afin de constituer une équipe « élections » pluridisciplinaire chargée de la gestion de tous les aspects de l'événement: rédaction du cadre légal et questions juridico-administratives, passation de marchés

Le saviez-vous ?

À côté des outils de communication habituels (affiches, spots en télévision et radio, brochures...), l'information s'est faite via un site internet dédié aux élections communales bruxelloises. Les internautes l'ont largement utilisé pour poser plus de 400 questions. Et, sur la seule journée du 14 octobre 2012, plus de 17 millions de pages ont été consultées. Le site bilingue était adapté afin de rendre possible sa consultation par des personnes affectées d'un handicap visuel ou auditif.

publics, communication d'informations, préparation des supports informatiques et assistance technique aux communes, helpdesk, etc.

La veille du Jour J, et le jour même bien sûr, le helpdesk a soutenu les communes sur les plans juridique et technique. Bruxelles Pouvoirs Locaux a recueilli et répondu efficacement aux demandes d'informations et d'interventions formulées par les différentes communes (bureaux principaux, bureaux de vote). L'objectif était de fournir des réponses en première ligne et, éventuellement, de contacter le fournisseur concerné afin de demander son intervention.

Dans certaines communes plus importantes en nombre de bureaux de vote ou dans les communes utilisant le nouveau système, des agents de la Région assuraient l'interface entre les pouvoirs locaux et l'administration régionale avec un leitmotiv : dialoguer, conseiller, informer et établir le climat de confiance nécessaire au bon déroulement des opérations.

Dans les semaines qui ont suivi les élections de 2012, les différentes communes bruxelloises ont été conviées à effectuer un débriefing général afin d'améliorer encore l'organisation dans le futur.







SIMPLIFIER

Comment tirer parti des nouvelles technologies pour gérer un État, une région, une ville ? Comment faire bénéficier les usagers et les fonctionnaires d'une administration des progrès apportés par les technologies de l'information et de la communication ? C'est tout le défi de la cellule de Simplification administrative et e-gouvernement (SAEG) au sein de Bruxelles Coordination régionale.

Le bénéfice le plus visible est le guichet unique IRISbox accessible sur le net (lire en pages suivantes). Il est intéressant de connaître les méthodes de travail et la philosophie qui ont permis de mettre au point ce point d'accès technologique. Ces nouvelles technologies permettront encore à l'avenir d'améliorer la vie des usagers et des agents du SPRB.

La simplification administrative constitue une démarche qui «traverse» littéralement toutes les administrations régionales – et même plus, puisque l'IRISbox permet d'accomplir des formalités communales. La démarche implique donc des collaborations internes et externes et une approche participative. Les premiers concernés sont les agents qui traitent concrètement les dossiers. Ils sont les mieux placés pour repérer les problèmes pratiques. En externe, bien sûr, il faut communiquer les changements apportés au public, ce qui en prime, transforme et revalorise l'image de la fonction publique.

Ainsi, parmi les premières mesures prises figure une rationalisation de l'envoi de courriers recommandés (qui représente une énorme charge en temps et en argent pour l'administration comme pour ses usagers) et un resserrement des délais de gestion. On a ensuite

évalué le poids des charges administratives et lancé un processus de simplification de centaines de formulaires.

Enfin, l'administration a décidé de ne plus demander aux citoyens ou aux entreprises des informations accessibles dans les bases de données existantes comme le registre national ou la banque carrefour des entreprises. Diverses mesures techniques facilitent aussi la gestion des marchés publics et les appels d'offres. On va ainsi du plus simple – obtenir une carte de riverain pour bénéficier du parking gratuit – au plus complexe – rentrer un dossier de candidature à un marché public.

12 GUICHET ÉLECTRONIQUE IRISBOX 2.0

Se rendre à la commune ou à la Région pour obtenir le bon formulaire, le remplir, le renvoyer... Que de paperasserie et de tracas pour obtenir une carte de riverain ou demander une exonération de la taxe régionale pour les indépendants et les entreprises ! Grâce à IRISbox 2.0, en fonction depuis juin 2013, toutes ces démarches peuvent se faire de chez soi en quelques clics.



**PLUS DE 300
FORMULAIRES SONT
ACCESSIBLES VIA
L'IRISBOX**

IRISbox est un guichet électronique qui permet aux administrations régionales et locales de proposer plus de 300 documents, procédures ou formulaires interactifs en ligne. Extraits d'acte (de naissance, de mariage, etc.), réservation de voirie, casier judiciaire, certificat de conformité d'un logement mis en location, demandes de remboursement sont autant de documents que les citoyens et les entreprises peuvent consulter 24h sur 24h et 7 jours sur 7.

IRISbox constitue donc la partie la plus visible, pour le citoyen, d'une démarche de simplification administrative et de développement de l'e-gouvernement – c'est-à-dire la transformation progressive des relations du secteur public, tant en interne qu'en externe, grâce aux technologies de l'information et de la communication.

Bénéfice ? La réduction des charges administratives et du coût pour l'utilisateur. Mais aussi la simplification du travail pour les agents. Une cellule dédiée à ces objectifs agit depuis 2005 au sein du SPRB. Un effort incessant, car les charges administratives qui avaient sensiblement diminué entre 2000 et 2008 en Belgique étaient ensuite reparties à la hausse, particulièrement pour les PME et les indépendants.

La démarche implique la collaboration des agents et des usagers, qui peuvent signaler que certaines demandes de l'administration ne sont plus justifiées ou tout simplement difficiles à comprendre. L'agent, lui, peut ainsi proposer d'adapter le texte, de revoir telle ou telle disposition légale ou tester les nouvelles mesures. Il peut aussi constater qu'un processus de traitement des dossiers se révèle particulièrement long et complexe – au point parfois que le suivi est difficile à communiquer régulièrement au demandeur.

Dans ce dernier cas, l'agent peut proposer de réduire le nombre de documents demandés et (ou) de supprimer des étapes dans le

Le saviez-vous ?

Pour utiliser IRISbox, il suffit de se munir de sa carte d'identité électronique avec son code pin et d'un lecteur SmartCard (pour lire la carte d'identité). L'ordinateur doit simplement être équipé du logiciel Java et d'un lecteur de documents PDF. L'adresse de contact est simple comme bonjour : www.irisbox.be.

parcours du dossier ou peut imaginer les moyens de raccourcir la durée de traitement. À lui aussi de réfléchir à un canal de communication avec l'utilisateur pour l'informer du suivi ou encore d'éclaircir et simplifier des formulaires trop compliqués.

Tout ceci implique une démarche transversale, entre administrations donc, ainsi qu'une centralisation et un partage des données entre intervenants. Avec une constante : les actions menées doivent être bénéfiques pour tout le monde – les agents comme les usagers.



1970-2015

LIGNE DU TEMPS

Service public régional de Bruxelles



Bruxelles a
son métro

13

Création
légale du
Ministère
de la
Région
bruxelloise

1979

1970

**1^{ère} réforme
de l'État**
Création
de principe
de trois
régions:
Flandre,
Wallonie et
Bruxelles

1974

**Création de
3 Comités
Ministériels
régionaux**
(Flandres,
Wallonie et
Bruxelles)

1976 > aujourd'hui

1980

**2^{ème} réforme
de l'État**
Bruxelles
reste
absente de
la réforme
de l'État

Légende

01

Numéro du fait marquant développé dans la brochure



Faits marquants



Évolution dans l'administration bruxelloise



Évolution institutionnelle

Le Ministère de la Région bruxelloise est opérationnel et fait partie des ministères nationaux



1982 > 1983

Bruxelles fête pour la 1^{ère} fois son patrimoine

10

Le Ministère de la Région bruxelloise devient **Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale**

Il est établi sur plusieurs sites à Bruxelles

1989 > 1990

Création de la Trésorerie

1991

Ordonnance relative à l'octroi d'aides régionales aux entreprises pour des **investissements environnementaux**

06

Création de **postes de fonctionnaires dirigeants et fixation de cadres du personnel** pour le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale (cadre unique et cadre linguistique)

Lancement des **Contrats de quartier**

21

1993

Bruxelles-Capitale, 1^{ère} région à réglementer en matière de **gestion des chantiers**

14

Fixation de nouveaux cadres du personnel et **cadre linguistique**

1998 > 1999

Nouveau statut des agents, basé sur des règles de management, incluant les principes d'évaluation, de formation, etc.



1988 >

3^{ème} réforme de l'État
Bruxelles bénéficie de larges compétences dont: l'aménagement du territoire, l'environnement, le logement, l'économie, l'emploi, les travaux publics et les transports, etc.

1989

JANVIER - Création de la Région de Bruxelles-Capitale, des Commissions communales (COCOM, COCOF et VGC) et du Comité de coopération État fédéral/Région de Bruxelles-Capitale

JUIN - 1^{ères} élections régionales au suffrage universel direct:
Création d'une assemblée parlementaire et d'un organe exécutif propres.
Le Gouvernement bruxellois dispose de ses propres services et de divers organismes d'intérêt public.

1992 > 1993

4^{ème} réforme de l'État: la Belgique devient un État « fédéral »
Élargissement des compétences existantes des Régions: eau, agriculture, environnement, politique scientifique, relations internationales, etc.

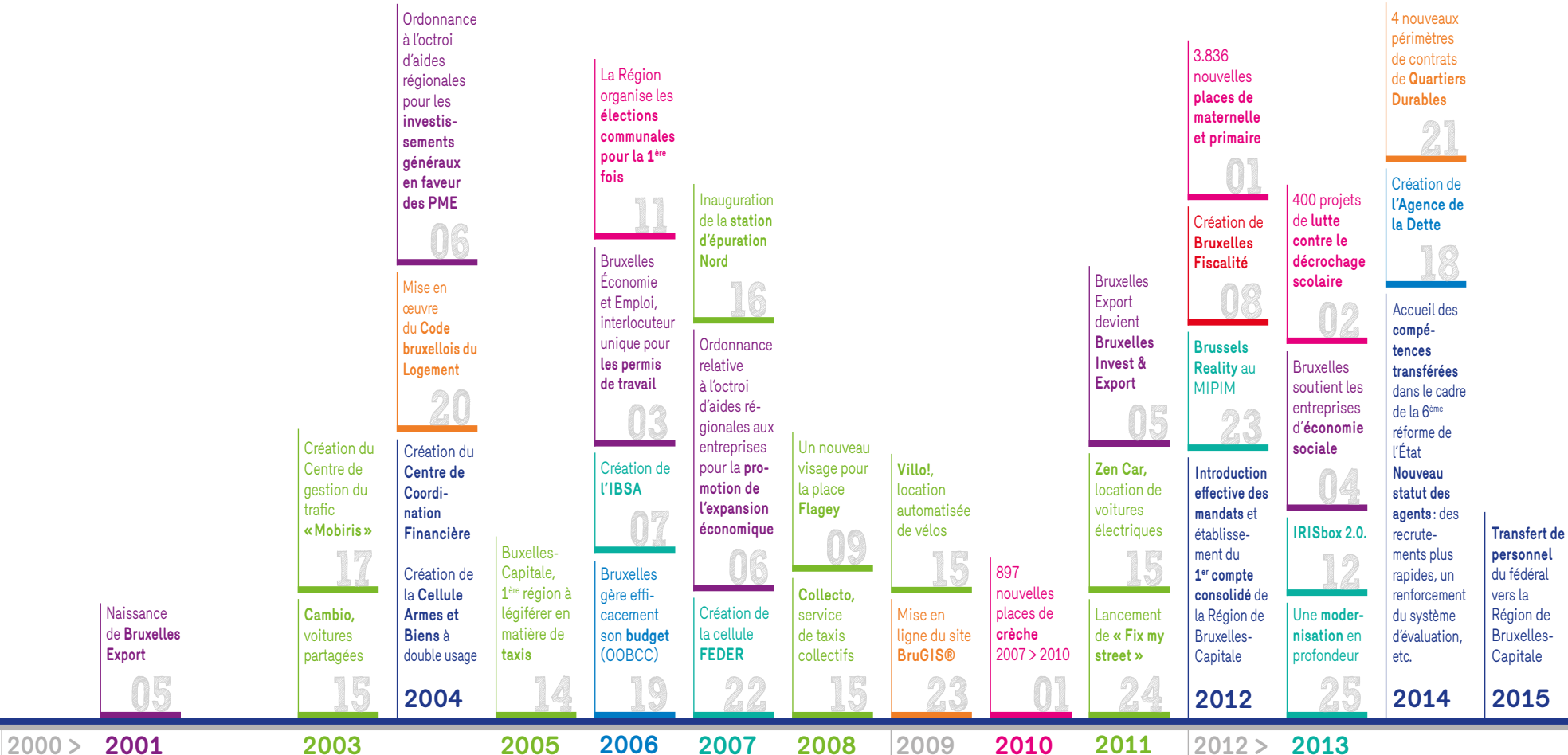
1994

Création de Beliris

1995

Le 1^{er} Plan Régional de Développement (PRD) assoit la Région bruxelloise dans les limites contraintes de son territoire et dans ses compétences propres, fraîchement acquises (principalement l'aménagement du territoire et le logement)





5^{ème} réforme de l'État
Accords du Lambermont : nouvelles compétences aux régions.
Accords du Lombard : réforme des institutions bruxelloises avec une meilleure représentation des néerlandophones aux niveaux régional et communal.



Désignation du maître architecte pour Bruxelles

6^{ème} réforme de l'État
Transferts de compétences à la Région de Bruxelles-Capitale (et à la COCOM : allocations familiales)

- emploi
- mobilité (sécurité routière)
- économie (politiques économiques et industrielles)
- justice (droit d'injonction positive dans les matières régionales et donc mener une politique criminelle)
- administration locale
- énergie et environnement, bien-être animal
- urbanisme, logement
- tourisme
- fiscalité

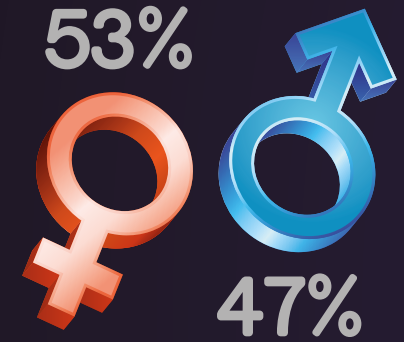
2013 c'est

1782



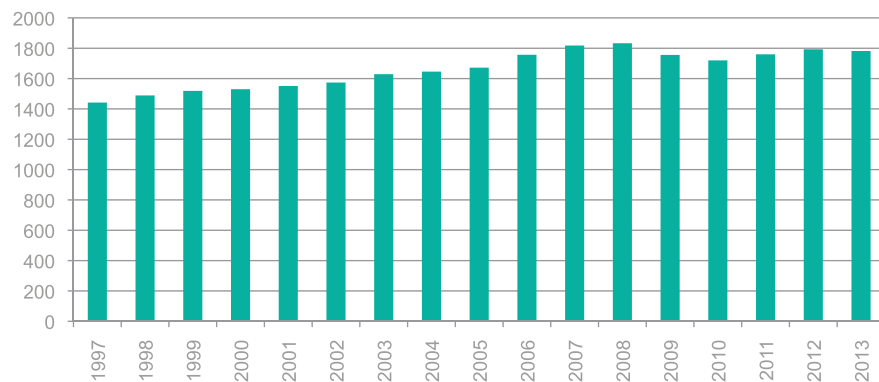
AGENTS

statutaires
56%
44%
contractuels



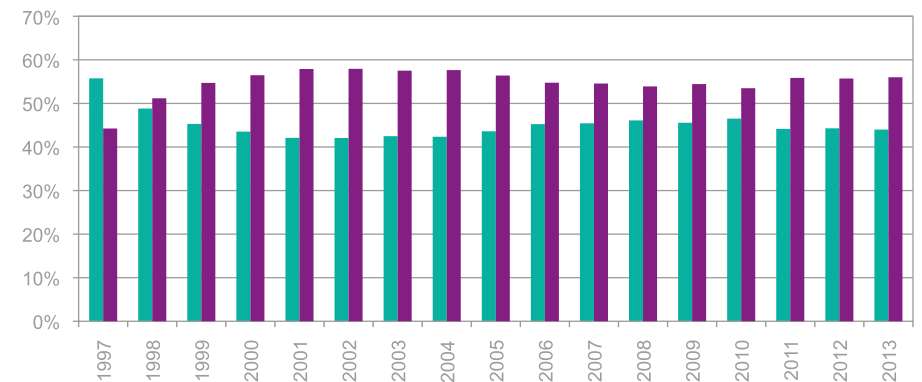
Plus d'informations sur le rapport statistique 2013 du SPRB :
www.sprb-statistiques-2013.irisnet.be

Évolution de l'effectif entre 1997 et 2013

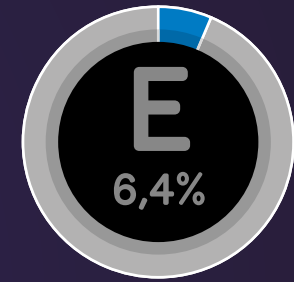
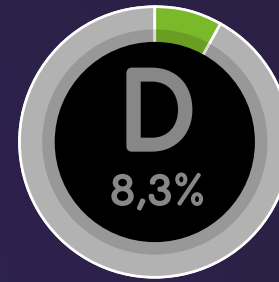
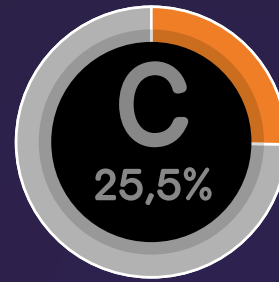
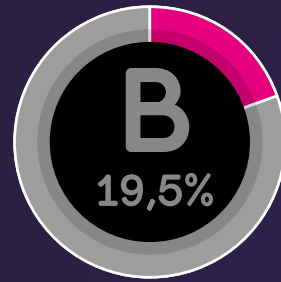
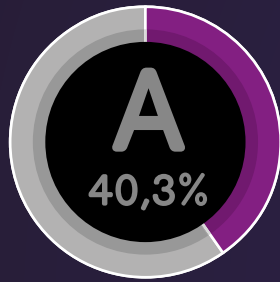


■ Agents

Évolution de l'effectif par statut entre 1997 et 2013

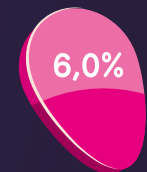
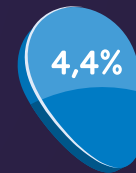
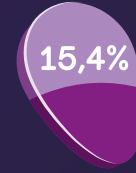
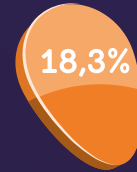


■ Contractuel
■ Statutaire



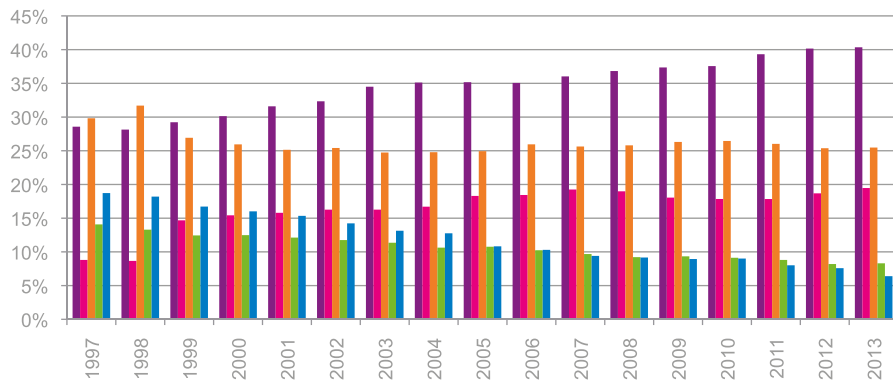
Effectifs par niveau

Effectifs par administration



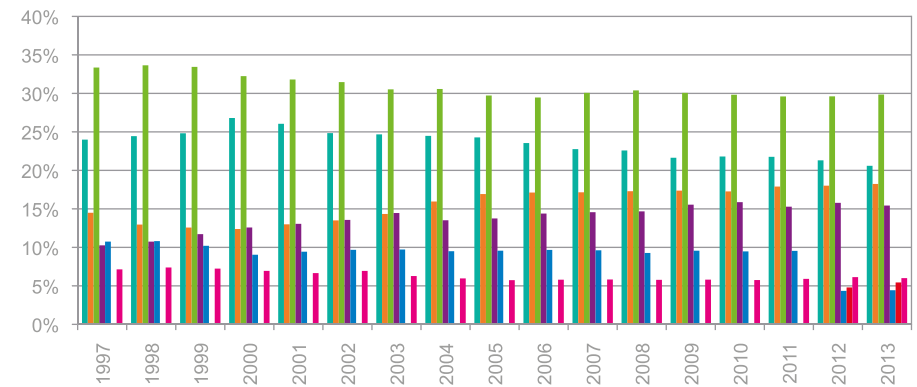
BCR BDU BM BEE BFB BF BPL

Évolution de l'effectif par niveau entre 1997 et 2013

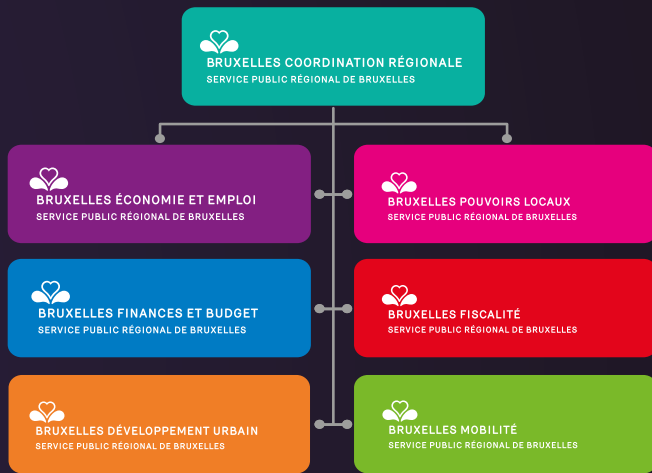


A B C D E

Évolution de l'effectif par administration entre 1997 et 2013



BCR BDU BM BEE BFB BF BPL



86%
agents formés

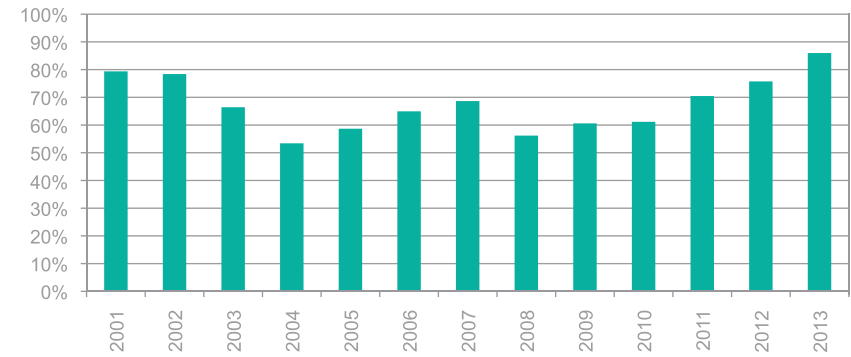
11,4%
agents en télétravail

15,8 > 21,8 %

personnes d'origine étrangère*

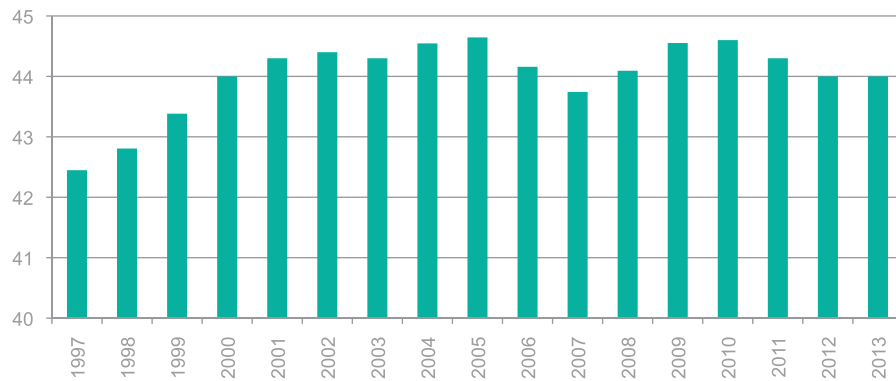
*Le taux estimé (par enquête anonyme) de personnes d'origine étrangère au SPRB se situe entre 15,8 et 21,8 % (personne d'origine étrangère : personne ayant la nationalité d'un pays hors de l'Union européenne ou dont au moins un parent ou deux grands-parents sont de nationalité d'un pays hors de l'Union européenne (composition de l'UE au 01/01/95)).

Évolution du pourcentage d'agents formés entre 2001 et 2013



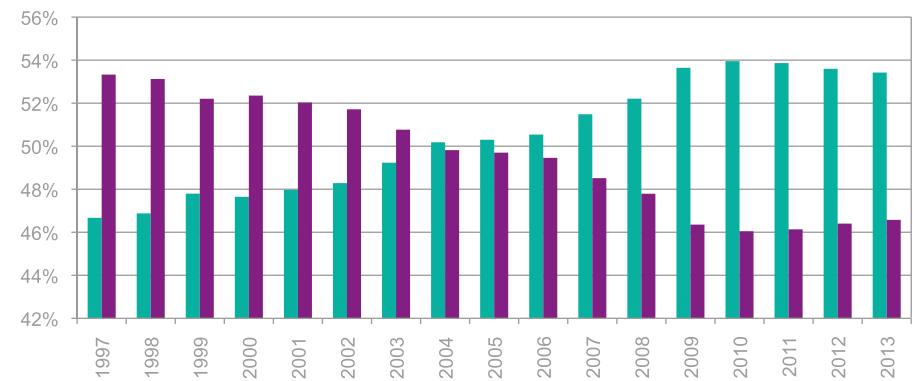
■ Agents formés

Évolution de l'âge moyen des agents entre 1997 et 2013



■ Âge moyen

Évolution de l'effectif par sexe entre 1997 et 2013



■ Femmes
■ Hommes



SE DÉPLACER



Qui n'a pas déjà été coincé dans les embouteillages pour entrer à Bruxelles ou pour en sortir ? La pression automobile est particulièrement importante dans la capitale, tout le monde le sait. Et qu'il faille promouvoir les transports en commun et de nouveaux systèmes de mobilité, personne ne le conteste.

Mais il est intéressant de se pencher sur l'origine du problème : le nombre croissant de déplacements à Bruxelles. Premier générateur de mobilité : l'emploi. La Région bruxelloise représente la plus grande concentration d'emplois du pays avec plus de 700.000 postes, auxquels il faut ajouter les emplois de la zone RER, soit la grande périphérie (Malines, Louvain, Wavre, Ottignies, Nivelles, Enghien, etc.). En outre, plus d'un emploi sur deux est occupé par un non-Bruxellois. Cela fait beaucoup de déplacements et de véhicules...

Autre activité génératrice de déplacements : l'enseignement – même si les données chiffrées sont moins nombreuses que celles relatives à l'emploi. Une indication toutefois : les équipements scolaires occupent 5% du bâti bruxellois. De la maternelle au secondaire, Bruxelles compte environ 250.000 élèves, sans oublier les étudiants du supérieur et des universités ainsi que le personnel d'encadrement et de maintenance.

Troisième activité encourageant la circulation : le commerce. Outre le centre-ville (rue Neuve, etc.) et le haut de la ville (porte de Namur, avenue Louise, etc.), Bruxelles est parcourue de nombreux pôles commerciaux. Enfin, la culture, très concentrée dans certains quartiers du pentagone, d'Ixelles-Etterbeek, de Saint-Gilles, etc. constitue la quatrième activité génératrice de déplacements.

Que faire face à ces multiples transhumances quotidiennes ? La Région de Bruxelles-Capitale dispose de larges compétences en matière de mobilité : transport public non ferroviaire, infrastructures de transport routier, taxis, etc. C'est Bruxelles Mobilité principalement qui propose et promeut les solutions pour désengorger la ville. Parmi celles-ci, le développement des transports en commun et la promotion des nouveaux systèmes de mobilité (voitures et taxis partagés, vélo, cheminements piétons, etc.).



13

BRUXELLES A SON MÉTRO



45% DES STATIONS DE MÉTRO ET PRÉMÉTRO SONT ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE.



Développer un réseau de transport public efficace et rentable, répondant aux besoins de la population, figure parmi les missions de Bruxelles Mobilité. Ce qui comprend le métro bruxellois. En effet, si la STIB est l'exploitante du réseau, le propriétaire de celui-ci reste la Région. C'est donc Bruxelles Mobilité qui effectue toutes les modifications, rénovations et travaux d'infrastructure dans les stations et tunnels du métro. Un réseau qui compte aujourd'hui 69 stations, desservies grâce à un maillage de 39,5 km de métro et 11,7 km de prémétro. Le réseau ne comptait que 9 stations en 1970, c'est dire le chemin parcouru...

Le réseau souterrain de transport public a connu une évolution importante ces 25 dernières années, caractérisée entre autres par diverses extensions et créations de stations, le bouclage de la petite ceinture métro de Simonis à Simonis et la réorganisation complète des lignes de la STIB.

Ainsi, en 1988, c'est la ligne 1 (dénomination de l'époque) qui a été étendue avec les stations Kraainem et Stockel ainsi que la transformation de la ligne 2 (de Midi à Simonis) passant du prémétro, soit le tram souterrain, à métro. Au fil des ans, de nouvelles stations

ont vu le jour: Bizet (1992), Clémenceau (1993), Heysel et Roi Baudouin (1998).

Depuis 2003, les extensions de ligne et les inaugurations de nouvelles stations se multiplient. Les futures évolutions concernent l'extension du métro vers le nord (Schaerbeek et Evere).

C'est la Direction de l'Infrastructure des Transports publics (DITP) qui se charge de ces lourds travaux de création ou de rénovation des stations et des infrastructures nécessaires. Mais il s'agit aussi de



Le saviez-vous ?

Une galerie d'art souterraine. C'est ainsi que l'on pourrait baptiser le réseau de métro bruxellois. Plus de 80 œuvres d'art animent les quais et les salles des guichets. Elles doivent régulièrement être entretenues et rénovées. En 2012, ce sont ainsi huit œuvres qui ont été remises en bon état ou installées.

renouvellement des peintures, de la modernisation des installations électriques, d'éclairage ou de sécurité, de la maintenance et des traitements anti-graffiti. Pour éviter toute perturbation, les travaux dans les tunnels s'effectuent la nuit, entre 1h et 4h 30.

L'un des défis actuels concerne l'accessibilité des stations aux personnes à mobilité réduite. En janvier 2014, 31 stations étaient déjà accessibles, soit 45% du réseau. On estime que 35% de la population est « moins valide » : seniors, femmes enceintes, acciden-

tés, personnes atteintes d'un handicap, etc. Concrètement, cela se traduit par une signalisation adaptée (braille, lignes de guidance) et une adaptation des équipements (ascenseurs, escalators, rampes).



14

BRUXELLES-CAPITALE, LA 1^{ÈRE} RÉGION À RÉGLEMENTER EN MATIÈRE DE TAXIS ET DE GESTION DES CHANTIERS

Chaque jour, 1.300 taxis sillonnent Bruxelles. La Région a été la première du pays à légiférer en la matière afin d'assurer une politique digne d'une capitale européenne et d'encourager l'orientation client. C'était en 2005. Les voitures de location avec chauffeur et les transports réguliers spécialisés sont inclus dans la stratégie régionale.

La Direction des Taxis constitue le nœud central de leur exploitation. Elle délivre l'autorisation d'exploiter un service de taxis et son renouvellement tous les sept ans ainsi que les cessions d'utilisation et les certificats de capacité (accès à la profession de chauffeur de taxi). Elle assure aussi la formation professionnelle, gère la base de données des 781 exploitants, 2.963 chauffeurs et 37 exploitants de location de voiture avec chauffeur. Bien sûr, la Direction fait respecter la réglementation, traite le conten-

tieux (plaintes des clients) et gère les tarifs ainsi que les emplacements.

En ce qui concerne les taxis, de nombreux projets sont en cours comme la mise en place de taxis électriques, une meilleure communication vers le public et les exploitants, un baromètre de satisfaction des clients, le développement des amendes administratives, etc.

Dans le même esprit de recherche de solutions novatrices, la Commission de Coordination des chantiers (dont Bruxelles Mobilité assure le secrétariat) coordonne depuis 1998 la gestion des chantiers en voirie afin de veiller à la fluidité du trafic, au bon balisage et à la sécurité des citoyens. Composée des différents gestionnaires de voiries, zones de police, communes, ... elle poursuit un triple objectif. D'abord, éviter

qu'une même portion de voirie ne soit trop souvent affectée par des travaux. Ensuite, garantir la viabilité de la voirie pendant les chantiers. Et enfin veiller à la bonne tenue et à la salubrité des chantiers en voirie.



EN MATIÈRE DE TAXIS
COMME DE GESTION
DES CHANTIERS, LA
RÉGION A INNOVÉ.

Le saviez-vous ?

- Il existe une «police des taxis». Elle patrouille sur le terrain 7 jours sur 7 afin de contrôler le respect des obligations des chauffeurs et exploitants. Les agents, munis d'un mandat de police, dressent des procès-verbaux en cas d'infraction et les transmettent au Parquet.
- Entre 40.000 et 70.000 chantiers sont menés chaque année sur les voiries régionales et communales.

En 2008, une nouvelle ordonnance a adapté la législation à la croissance du trafic et aux exigences des usagers. Elle a notamment élargi le champ d'application aux voiries communales et prolongé de deux à trois ans la durée pendant laquelle une voirie ne peut plus être à nouveau ouverte par un chantier supplémentaire.

En pratique, la Coordination des chantiers analyse les demandes d'ouvertures de chantiers introduites par les communes, les sociétés de transport, etc. Elle contrôle sur le terrain et au quotidien les chantiers mis en œuvre et veille à la mobilité de tous les usagers et assure la coordination avec les autres chantiers ou les événements qui peuvent avoir un impact sur la circulation comme les sommets européens, les grandes manifestations sportives, etc. Début de cette année, une nouvelle plate-forme

informatique a vu le jour, baptisée Osiris, pour la coordination des chantiers.



15

DE NOUVEAUX SYSTÈMES DE MOBILITÉ: CAMBIO, COLLECTO, VILLO!, ZEN

VILLO!, CAMBIO, ZEN,
COLLECTO: LA
MOBILITÉ ALTERNATIVE
CONVAINC DE PLUS
EN PLUS D'USAGERS.

Bouger sans pour autant que la ville bouchonne. C'est l'un des défis principaux de Bruxelles Mobilité et de sa Direction Stratégie. Parmi les solutions: les nouveaux systèmes de mobilité. Il s'agit de rencontrer les objectifs du plan Iris 2 qui vise à réduire le trafic automobile de 20%. L'offre de transport alternative veut combiner le développement économique et les besoins de mobilité croissants à l'amélioration de la qualité de la vie et au développement durable. Les actions de sensibilisation auprès des écoles, des entreprises et des citoyens font partie de la démarche. Voici donc quelques initiatives qui permettent les déplacements «alternatifs».

Villo! C'est le vélo en libre-service, lancé en mai 2009 par la firme JC Decaux (mobilier urbain et affichage). Bientôt, 350 stations opérationnelles mettront à disposition du

public près de 4.000 vélos. Il y a déjà 33.500 abonnés. L'objectif est de compter une station Villo! tous les 400 mètres. L'utilisateur s'acquiesce d'un abonnement annuel puis d'un forfait par jour ou par semaine. Le système tarifaire encourage l'utilisation pour des trajets courts (moins d'une demi-heure).

Cambio et Zen Car. Ce système de voitures partagées a connu une croissance intéressante depuis sa mise en service en 2003 avec une centaine de stations réparties dans toute la Région. Le système permet d'éviter la possession d'un véhicule et encourage un usage modéré de l'automobile. On estime qu'une voiture Cambio remplace huit véhicules individuels (et c'est autant d'emplacements de parking en moins). Gérée par Taxistop, l'initiative retient aussi l'attention des grandes entreprises. Bruxelles Mobilité stimule l'ouverture de nouvelles stations et



facilite leur implantation en des lieux liés aux autres réseaux de transport. On trouve aujourd'hui une station Cambio tous les 800 mètres. Zen Car reprend le même principe, mais avec des voitures électriques. Lancée en 2011, la petite sœur de Cambio compte environ 25 stations à Bruxelles.

Collecto. Prendre le taxi, mais pas tout seul. C'est, en effet, l'objectif de Collecto, un service de taxis collectifs qui fonctionne toutes

Le saviez-vous ?

Le nombre de déplacements à vélo à Bruxelles a triplé en dix ans. Chaque jour, entre 40.000 et 50.000 personnes enfourchent leur vélo. En effet, 40% des ménages possèdent une bicyclette. Bruxelles Mobilité continue de développer le réseau des itinéraires cyclables régionaux. Balisés à l'aide de panneaux de signalisation et de marquages sur la voirie, ces trajets de 10 à 15 km traversent plusieurs communes. Sur 5 déplacements dans la région, 3 font moins de 5 km : le vélo a un bel avenir devant lui...

les nuits entre 23h et 6h, complétant ainsi le réseau des bus de nuit de la STIB qui roulent le week-end. Lancée fin 2008, l'initiative a décollé en avril 2010 grâce à des modifications tarifaires. Le tarif unique est de 6 euros (5 euros pour les détenteurs de la carte Mobib de la STIB). Les taux de fréquentation, fidélisation et de regroupement (partage d'un véhicule à plusieurs) sont en hausse. En 2013, Collecto a totalisé 142.000 usagers. La moyenne mensuelle se monte à près de 12.000 voyageurs.







ÉQUIPER

Creuser un tunnel, planifier une nouvelle station de métro, concevoir une station d'épuration, etc. Par définition, les « infra » structures sont situées en deçà de ce qui saute aux yeux. Elles n'en sont pas moins fondamentales pour nos déplacements et plus largement notre vie quotidienne – comme épurer l'eau que nous utilisons avant qu'elle ne soit rejetée dans la Senne comme le fait depuis 2007 la station d'épuration Nord, la plus grande de Belgique.

Bruxelles Mobilité gère et intervient ainsi pour 43 tunnels routiers et piétons, 94 ponts, viaducs et passerelles, les échangeurs routiers de Reyers et Pede ou encore la dalle de couverture d'une superficie de 2 ha à l'espace Léopold-Europe. Mais Bruxelles Mobilité, c'est aussi le service de coordination du trafic comme on le lira en pages 60-61. Tout cela grâce à plus de 450 agents, soit environ un

quart des collaborateurs de l'administration bruxelloise.

En effet, le « simple » entretien des tunnels comprend le nettoyage, la surveillance fonctionnelle et l'entretien de l'équipement technique, le renouvellement et la réparation de composants structurels et du revêtement routier, mais aussi des interventions d'urgence comme le retrait d'objets tombés sur la route, la fixation des éléments qui ont pris du jeu, la réparation de pannes, l'enlèvement de la glace, etc.

L'entretien des tunnels nécessite ainsi 3 à 7 fermetures par mois et plus de 5 millions d'euros par an ! Bruxelles Mobilité gère 11,8 km de tunnels. Outre leur entretien, ceux-ci subissent de gros travaux de génie civil, comme d'autres ouvrages d'art. Par exemple, le remplacement des chapes d'étanchéité et des joints de dilatation.


La rénovation du tunnel Léopold II, le chantier de rehaussement de la trémie de sortie du tunnel Loi dans le cadre de la liaison ferroviaire Schuman-Josaphat, le nouveau tunnel OTAN, le projet de couverture de la petite ceinture ne sont que quelques exemples de réalisations (en cours ou à venir).

Du côté de la coordination de la circulation, prenons le cas de la gestion des feux et des tunnels bruxellois. Ceux-ci sont des systèmes complexes. Tous font donc l'objet d'une surveillance permanente et d'un entretien continu de la part de Bruxelles Mobilité et des entreprises sous-traitantes. Avec pour objectif la sécurité des usagers, la fluidité de la circulation et l'économie de l'exploitation. Tout cela à partir d'une vaste salle de surveillance où s'allument les écrans et clignotent les lumières.

16

INAUGURATION DE LA STATION D'ÉPURATION NORD

Chaque jour, nous utilisons chacun 120 litres d'eau, auxquels il faut ajouter les volumes rejetés par les entreprises et les industries. Auparavant, ces eaux usées étaient directement rejetées dans la Senne, ce qui polluait le cours d'eau et nuisait à la biodiversité. Suite à la transposition d'une directive européenne de 1991 sur la politique de l'eau, c'est en 1994 que la Région bruxelloise a imposé le traitement des eaux usées avant leur rejet dans la Senne.



**LA STATION
D'ÉPURATION NORD
TRAITE LES REJETS
D'EAUX USÉES DE 1,1
MILLION D'ÉQUIVA-
LENTS-HABITANTS.**



Deux stations d'épuration remplissent cette mission : la station Sud et la station Nord, la plus récente et la plus grande de Belgique. Ensemble, elles traitent quelque 150 millions de m³ d'eau par an.

La station Nord traite l'équivalent des eaux rejetées par 1,1 million d'équivalents-habitants, ou, si l'on préfère, 275 millions de litres d'eaux usées par jour. La station, inaugurée en 2007, est située le long du canal de Charleroi à Willebroek, à hauteur du pont de Buda, et dépollue les eaux des sous-bassins du Nord et de la Woluwe.

Sa conception, sa construction et son exploitation jusqu'en mars 2027 ont été concédées en 2001 par la Région à Aquiris, filiale dédiée du groupe français Veolia, suite à un appel à candidatures

de 1997. Techniquement, c'est la Société Bruxelloise de Gestion de l'Eau (SBGE) qui a accordé la concession. Aquiris gère le site et les installations.

Les eaux traitées proviennent des foyers bruxellois et du sous-bassin de la Woluwe (cuisines et salles d'eau), de l'industrie et du ruissellement de la pluie. Elles sont déversées par quatre collecteurs d'un débit moyen de 3 m³ par seconde par temps sec. À ce rythme de déversement, les eaux sont dirigées vers la filière d'épuration biologique. Les débits supérieurs à 8m³ passent par la filière du temps de pluie.

Mais comment cela fonctionne-t-il ? Des dessableurs-déshuileurs permettent d'extraire par décantation les particules lourdes (les sables) tandis que des injections de bulles d'air font remonter les huiles à la surface, où des racleurs les éliminent. Les eaux passent alors par trois autres étapes d'épuration biologique avant d'être rejetées dans la Senne. Si leur qualité convient au milieu naturel, elles ne sont néanmoins pas potables.

Le saviez-vous ?

La taxe régionale pour le déversement des eaux usées, dont le volume était évalué par le compteur de consommation, a été supprimée le 31 décembre 2006 et remplacée par une rétribution.

Le parcours des eaux par temps de pluie est plus rapide: dessablage et décantation rapide avant rejet dans la rivière. Et rien ne se perd: les boues issues du traitement des eaux sont transformées en biogaz utilisé pour le fonctionnement des installations. Les résidus, minéralisés, sont évacués du site.



17

CRÉATION DU CENTRE DE GESTION DU TRAFIC «MOBIRIS»

Qui, dans le bus, le tram ou au volant de son véhicule imaginerait que le trafic dans Bruxelles est surveillé et organisé comme une chorégraphie ? Depuis 2003, Mobiris, centre de gestion du trafic, surveille la circulation 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Dans la grande salle de surveillance, on trouve toujours au minimum deux opérateurs. D'un côté, ils supervisent les équipements en surveillant les alarmes techniques relatives à la ventilation et à l'alimentation des tunnels et réalisent des fiches d'intervention pour les entreprises de maintenance. De l'autre, ils gèrent le trafic automobile via surveillance caméra, répondent aux appels des différents partenaires, des téléphones de secours installés dans les tunnels et lancent des schémas d'alerte en cas d'accident.

Aux heures de pointe, les rédacteurs tiennent, eux, les principaux médias informés en continu de l'état du trafic dans les tunnels et sur les grandes artères de la capitale. L'information sur le trafic inclut la communication des chantiers en cours et les mesures prises lors d'événements importants (par exemple sportifs ou culturels).

Mobiris réalise aussi des études opérationnelles, collecte les données de terrain via des techniques de comptage et développe les systèmes et équipements nécessaires au fonctionnement de la circulation. Ces informations et les observations en temps réel permettent d'élaborer des scénarios pour répartir de manière optimale le flux de circulation sur tout le réseau.

Pour réaliser toutes ces missions, Mobiris dispose de centaines de caméras de surveillance, de téléphones de secours, de détecteurs d'incendie et de pollution, de caméras de comptage, de systèmes de reconnaissance des plaques, de feux indiquant la fermeture de l'un ou l'autre tunnel, etc.

De multiples projets marqueront les années à venir. Par exemple l'insertion de messages d'urgence sur les fréquences radio (break-in radio), l'installation de détection automatique d'incident, une nouvelle centrale de connexion des feux et la connexion des 513 carrefours régionaux à cette centrale, de nouveaux panneaux à messages variables, des patrouilleurs à moto pour améliorer l'information trafic, l'augmentation du parc de caméras, la reconnaissance des plaques d'immatriculation et le calcul du temps de parcours, etc. Bref, ça bouge chez Mobiris !



L'IMMENSE SALLE
DE SURVEILLANCE
COMPTE TOUJOURS
AU MINIMUM DEUX
OPÉRATEURS.



Le saviez-vous ?

Depuis février 2014, les feux de signalisation bruxellois sont commandés à distance grâce à une toute nouvelle centrale. Il s'agit d'un système informatique intelligent auquel sont reliés ces feux afin d'améliorer la gestion des carrefours et d'harmoniser la fluidité de la circulation. Aujourd'hui, seulement 30 carrefours sont équipés de feux entièrement reliés à la centrale. À terme, cette dernière commandera les 513 carrefours régionaux.





GÉRER

Bruxelles Finances et Budget joue un rôle clé au sein de la Région de Bruxelles-Capitale. Ses compétences sont vastes, de la gestion des fonds publics et du patrimoine de la Région, au rôle, étant donné son expertise dans les matières budgétaires, comptable, financière et de contrôle, de conseiller auprès de ses partenaires internes et externes.

Bruxelles Finances et Budget est chargée de la gestion et du contrôle du budget de l'entité régionale, de la gestion de la comptabilité et de la consolidation des comptes de l'entité régionale, de la gestion de la trésorerie du Ministère (SPRB) et de la dette, de la centralisation et de la coordination des trésoreries des organismes administratifs autonomes (OAA), du traitement du contentieux financier, de la réalisation des multiples contrôles d'ordre financier, comptable, budgétaire, de bonne gestion financière, de gestion des engage-

ments et liquidations...et de l'élaboration des textes légaux et réglementaires relatifs à ces domaines d'activités.

En 2012, Bruxelles Finances et Budget s'est vue dotée d'un **monitoring budgétaire mensuel informatisé**.


Les prévisions de trésorerie (mensuelles, annuelles, etc.) gérées depuis 2007 dans des programmes indépendants, ont permis une gestion plus précise de l'état financier de la Région. En 2013, la Direction de la Trésorerie a procédé au lancement d'un projet d'intégration de ses différentes sources de données. **Ces prévisions de trésorerie seront toutes intégrées dans le même programme SAP-BPC (Business Planning and Consolidation)**. Ce projet d'intégration permettra une gestion standardisée des prévisions, une responsabilisation plus importante des correspondants

de trésorerie, une communication ainsi qu'un rapportage optimisés.



18

CRÉATION DE L'AGENCE DE LA DETTE



LES ORGANES DE CONTRÔLE - LA COUR DES COMPTES, LE PARLEMENT BRUXELLOIS AINSI QUE STANDARD&POORS, QUI ASSURE LA NOTATION DES DETTES AU NIVEAU MONDIAL - ONT RECONNU LES EXCELLENTS RÉSULTATS EN TERMES DE GESTION ET CENTRALISATION FINANCIÈRES.



Comme les pays ou... les particuliers, les régions ont besoin de se financer pour mener à bien leurs projets. La Région de Bruxelles-Capitale avait donc besoin d'une structure ad hoc. Le risque financier régional ne se limite plus au SPRB seul, mais s'étend à l'ensemble des organismes qui ont un lien avec la Région. Une norme européenne au niveau budgétaire et comptable corrobore cette nouvelle approche de risque élargi.

Le champ du risque financier régional s'est en effet considérablement accru ces huit dernières années.

L'Agence de la Dette, créée le 1^{er} janvier 2014, intègre les deux services qui jusqu'alors intervenaient dans la gestion, le contrôle et la centralisation de la dette, à savoir la Direction de la Gestion de la dette au sein de Bruxelles Finances et Budget et le Centre de Coordination financière pour la Région de Bruxelles-Capitale (CCFB) qui assurait la centralisation des trésoreries régionales (OAA et autres). L'Agence donne une réponse structurelle à la gestion du risque financier global dans un environnement financier incertain (on se souvient d'ailleurs de la crise financière des années 2009-2012).

La Direction «Front office», de son côté, va se charger d'établir toutes les stratégies dans le cadre de la dette directe et négociera toutes les opérations financières au nom du Ministre des Finances. Elle mettra en place un monitoring dynamique de la dette garantie et remplira un rôle de consultance financière interne au service de l'ensemble du Gouvernement et tous les organismes ayant un lien avec la Région.

La Direction «Middle office» gère les bases de données, effectue l'analyse des données financières et le calcul des indicateurs stratégiques de la gestion de la dette, réalise des études financières à portée régionale, assure le reporting financier et coordonne la gestion centralisée de la trésorerie, appelée aussi «cashpooling» ainsi que la consolidation financière.

La cellule «Back office» assure la vérification des flux financiers (paiement et recette) établis par la banque et initie le processus de mise en paiement. Un strict contrôle interne est donc mis en place par la séparation des métiers, ce que l'on appelle en jargon un «Chinese wall», littéralement la «Muraille de Chine».

Le saviez-vous ?

Depuis un an, les critères de management financier et de liquidité sont considérés comme «very positive» par Standard&Poors - soit la plus haute note au sein de l'agence de notation. De plus, la Région bruxelloise est la seule entité publique belge à ne pas avoir été dégradée durant la crise – elle a conservé son rating (classement) AA depuis qu'elle est notée, soit depuis 1996.

À l'avenir, l'Agence compte capitaliser sur ces excellents résultats de la gestion de la dette et du CCFB, et développer un nouvel axe : assurer un management financier performant au service de l'entité régionale.



19

BRUXELLES GÈRE EFFICACEMENT SON BUDGET



AU NIVEAU
BUDGÉTAIRE, L'ENTITÉ
RÉGIONALE INCLUT LE
SPRB (MINISTÈRE) ET
LES ORGANISMES
PARARÉGIONAUX
CONSOLIDÉS.



En février 2006 est entrée en vigueur l'ordonnance organique concernant les dispositions d'application en matière de budget, comptabilité et contrôle (OOBCC), cette ordonnance prévoit la tenue d'une comptabilité générale en partie double, à l'instar de ce qui se fait depuis 40 ans dans les entreprises. La comptabilité générale est tenue de manière intégrée à la comptabilité budgétaire.

L'OOBCC a été mise au point par un large groupe de travail qui réunissait divers experts et membres des directions de Bruxelles Finances et Budget, du Cabinet ministériel compétent, mais aussi la Cour des comptes et l'Inspection des finances. Cette collaboration a permis la réalisation d'un ensemble de prescrits légaux dont l'OOBCC, qui compte 112 articles, représente la clef de voute.

Concrètement, l'OOBCC crée l'entité régionale qui englobe les services du Gouvernement et des organismes pararégionaux consolidés en SEC, elle prévoit notamment la réalisation d'un **compte général consolidé**, la mise en place de divers niveaux de contrôle, à savoir: le contrôle métier effectué par chaque agent, le contrôle comptable, le contrôle de la bonne gestion financière, le contrôle de gestion et le contrôle des engagements et liquidations.

L'OOBCC prévoit la suppression du visa préalable de la Cour des comptes, cela a contribué à raccourcir les délais de paiement de la Région. En effet, ce visa préalable était un instrument de contrôle de plus en plus inadapté, et peu compatible avec l'introduction d'un nouveau système comptable et avec l'organisation d'une procédure budgétaire et comptable moderne, et cela ne pouvait cependant se faire qu'avec notamment l'instauration d'un nouveau système de contrôle performant.

Ainsi, ce **système de contrôle** (le contrôle métier, le contrôle comptable, le contrôle des engagements et liquidations, le contrôle de la bonne gestion financière et le contrôle de gestion...) **améliore hautement la transparence et la gestion des deniers de la Région.**

Une **structure budgétaire identique** est prévue pour le SPRB et toutes les institutions pararégionales, ce qui améliore aussi la transparence budgétaire. En outre, depuis 2008, un compte général est établi annuellement selon le principe de la comptabilité en partie double. En 2012, pour la première fois, ce sont les comptes consolidés de l'entité régionale qui ont été réalisés.

Le saviez-vous ?

C'est l'application informatique SAP «Bru-Budget» qui permet l'e-budgeting. Un bel exemple de simplification administrative... au sein même de l'administration ! Grâce à Bru-Budget, le processus, entre la première demande de budget jusqu'au document parlementaire voté par l'assemblée régionale, se déroule complètement de manière informatisée via un système de «workflow». Toutes les parties intervenantes valident les chiffres via cette application. La cohérence des données est donc garantie. Le reporting peut être consulté par tous les services concernés. La Région de Bruxelles-Capitale a été pionnière en la matière. L'autorité fédérale a repris cette application informatique pour la confection future de son propre budget.

Mentionnons également l'expertise que les directions de la Comptabilité, de la Trésorerie, du Contrôle financier et bonne Gestion financière, l'entité du Comptable régional, la cellule du Contrôle des Engagements et Liquidations, ainsi que le Service du Budget, Contrôle budgétaire et Contrôle de gestion mettent à disposition des services du Gouvernement et des organismes administratifs autonomes.



**SAVIEZ-VOUS QUE
CHACUN PEUT CONSULTER
SUR LE SITE DE LA REGION
(WWW.BRUXELLES.IRISNET.BE),
LE BUDGET RÉGIONAL QUI EST
ÉTABLI SOUS LA FORME D'UN
PROJET D'ORDONNANCE ?**





SE LOGER

L'article 23 de la constitution belge stipule que chacun a droit à un logement décent. Encore faut-il que les autorités publiques se donnent les moyens d'améliorer le parc locatif et de participer à la lutte contre les marchands de sommeil en collaborant avec les autorités judiciaires. C'est donc le 1^{er} juillet 2004 qu'est entré en vigueur le Code du Logement en Région de Bruxelles-Capitale, avec la volonté de fixer des règles du jeu pour le parc locatif bruxellois qui n'existaient pas jusqu'alors. Et, de fait, afin d'assurer un logement décent à tous les habitants de la Région.

C'est au même moment que l'Inspection régionale du Logement a commencé ses activités. À savoir le contrôle des exigences de sécurité, de salubrité et d'équipement fixées par le code, modifié d'ailleurs en 2013.

Cette vaste mission implique la mobilisation de Bruxelles Développement urbain au sein du SPRB. Plusieurs structures de cette administration traduisent la théorie en pratique: la Direction de l'Inspection régionale du Logement (2004), puis la cellule des logements inoccupés au sein de la Direction du Logement (2012). Le Centre d'Information du Logement, lui, centralise toutes les informations, législations, réglementations, etc. afin de répondre aux questions du public.

Pour garantir le respect des normes fixées par le Code bruxellois du Logement, la Direction de l'Inspection régionale du Logement dispose de cellules d'enquêtes comprenant des inspecteurs et des architectes: ils contrôlent l'état des logements. Une cellule sociale aide, elle, les locataires dont le logement est interdit à la location, car non conforme aux exigences de sécurité, de salubrité et d'équipement.


L'Inspection du Logement intervient principalement suite aux plaintes déposées par les locataires, mais aussi les communes, les CPAS, etc. Ces plaintes aboutissent, en général, à une mise en demeure d'accomplir les travaux nécessaires, puis la remise en état du bien. Dans certains cas, celles-ci débouchent sur une interdiction immédiate de mise en location, suivie d'une aide sociale au locataire devant mener à son relogement. En aval de l'interdiction de mise en location, elle délivre une attestation de contrôle de conformité après que le bailleur ait effectué l'entièreté des travaux. L'Inspection prend aussi l'initiative de visites. De la sorte, les logements contrôlés par cette direction voient leur état s'améliorer nettement.

20

MISE EN ŒUVRE DU CODE BRUXELLOIS DU LOGEMENT

Le Code bruxellois du Logement a pour but d'assurer un logement décent à chacun : un objectif d'autant plus crucial que Bruxelles est confrontée à un boom démographique. Le premier code, établi en 2003, a été revu dix ans plus tard afin de l'adapter aux exigences découlant de l'accroissement de la population, mais également pour tirer les leçons de plusieurs années de pratiques. Le tout sur la base d'une approche participative avec les acteurs du secteur et les administrations concernées.

En cas de plainte du locataire, l'enquête se poursuit même en cas de départ de ce dernier : il était trop facile, pour un propriétaire peu scrupuleux, de faire partir le locataire (généralement par tous les moyens, même illégaux...) pour éteindre la procédure. Le bourgmestre applique des scellés sur les logements interdits afin d'éviter la tentation de relouer malgré tout. Quant aux logements inoccupés, ils sont désormais consignés dans un registre communal. Dorénavant, ils constituent une infraction et font l'objet d'une amende administrative.



**L'ARTICLE 23 DE
LA CONSTITUTION
PRÉVOIT LE DROIT À
UN LOGEMENT DÉCENT
POUR CHACUN**

En matière d'insalubrité, le nouveau code facilite la remise en conformité et en location. Comment ? Par la fin des certificats et attestations de conformité, la possibilité de suspendre la moitié de l'amende imposée au bailleur (dont le paiement intégral limitait le budget dévolu aux travaux) et un allongement de la durée accordée pour les travaux de 8 à 12 mois (avec une prolongation éventuelle de ce délai en cas de circonstances indépendantes du bailleur).

Dans la poursuite du même objectif, les logements ne sont plus interdits à la location lorsque les travaux sont de minime importance et disproportionnés par rapport à cet objectif. L'Inspection du Logement voit son pouvoir de visites domiciliaires sans avertissement renforcé.



Le saviez-vous ?

L'Inspection régionale du Logement a dressé les chiffres clés de ses activités en moyenne annuelle :

- 135 attestations de contrôle de conformité délivrées
- 560 plaintes introduites
- 390 mises en demeure adressées
- 160 logements déclarés conformes après expiration du délai de mise en demeure pour la résolution des travaux
- 135 interdictions après expiration du délai de mise en demeure pour la réalisation des travaux
- 110 interdictions immédiates
- 245 logements interdits pour 295 logements conformes





RÉNOVER

Cela fait vingt ans que la Région bruxelloise mène des Contrats de quartier, une politique originale de rénovation urbaine. Plus de 1.500 logements et une centaine d'équipements ont été construits, des centaines d'actions socio-économiques menées et une très grande partie de l'espace public de l'EDRLR (Espace de Développement Renforcé du Logement et de la Rénovation) a été rénovée.

Ces opérations se déroulent par le biais d'un partenariat entre la Région et les communes ainsi que les habitants des quartiers concernés. Cette politique a défini quatre domaines principaux d'interventions : le logement, les infrastructures de proximité, les espaces publics, les actions environnementales.

Depuis cette année, les candidats aux appels à projets lancés par la Région sont invités à s'appuyer sur l'étude « Plan guide de la réno-

vation urbaine » adoptée par le gouvernement régional en date du 26 septembre 2013. Le plan guide vise à définir un cadre régional d'intervention en matière de rénovation urbaine et à mieux orienter les interventions de la rénovation urbaine au sein de la future ZRU (Zone de Rénovation Urbaine). Il insiste dans ses conclusions sur le nécessaire désenclavement des quartiers afin de les ouvrir sur les quartiers voisins et sur le reste de la ville.

Logements chaussée de Neerstalle – Contrat de Quartier Durable Saint-Denis ©Marc Detiffe



21

4 NOUVEAUX PÉRIMÈTRES DE CONTRATS DE QUARTIER DURABLES

Début 2010, le Gouvernement bruxellois a transformé le vaste programme de Contrats de quartier en «contrats de Quartiers Durables». La politique de ces contrats de Quartiers Durables veut renforcer les zones urbaines bruxelloises les plus fragilisées en menant des actions concrètes de rénovation urbaine au niveau local.

Les programmes intègrent l'environnement, le logement, les espaces publics, les équipements de proximité ou le développement socio-économique de ces quartiers et de leurs populations. Chaque année, la Région lance un appel à candidatures pour définir les nouveaux périmètres des contrats de Quartiers Durables. Les communes sont invitées à développer des stratégies qui renforcent la durabilité des quartiers en agissant de manière transversale et intégrée: développer des actions globales exemplaires sur le plan de la durabilité en les articulant à des projets visant à répondre aux dimensions sociales et économiques.

Cet appel à candidatures a abouti fin 2013 à la désignation de 4 nouveaux périmètres pour la cinquième série de contrats de Quartiers Durables. Il s'agit des périmètres «Abbaye» à Forest, «Chasse-Gray» à Etterbeek, «Jonction» à Bruxelles-Ville et «Petite Senne»

à Molenbeek-Saint-Jean. Les projets se déroulent sur plusieurs années: une année d'élaboration de programme, quatre années actives et deux années pour finaliser les chantiers.

Cette année encore, l'accent est mis sur la définition d'un projet phare environnemental, un projet modèle qui doit pouvoir incarner l'esprit du contrat de Quartier Durable et en constituer le cœur en plaçant l'environnement au service de l'action urbaine et sociale.

D'autres points sont également mis en avant dans les recommandations faites aux communes. À titre d'exemple: la création de logements de transit, une attention particulière accordée au public féminin pour les projets de formation et d'insertion socioprofessionnelle et l'accent mis sur les fonctions de séjour et encore l'écoconception des espaces publics ainsi que la priorité donnée aux équipements consacrés à la jeunesse dans le contexte actuel d'essor démographique de la Région bruxelloise.

Certaines thématiques étaient déjà présentes les années précédentes, mais restent d'actualité. Il s'agit notamment de l'attention portée à la qualité architecturale dans les programmes et de l'appui



A PARTIR DE JANVIER
2014, 4 NOUVEAUX
QUARTIERS ONT
BÉNÉFICIÉ DE L'AIDE
FINANCIÈRE
RÉGIONALE PRÉVUE
POUR LES CONTRATS
DE QUARTIERS
-DURABLES.



Le saviez-vous ?

Vous voulez consulter la carte interactive des contrats de Quartiers Durables ?

Plus d'informations sur www.quartiers.irisnet.be

que peut fournir le maître architecte en la matière. Il s'agit aussi de la recherche constante de la participation citoyenne, en amont et en aval des programmes. Les pratiques innovantes comme les groupes de travail, les visites de terrain avec les habitants, les diagnostics marchands, les forums ou les ateliers de travail urbain viennent nourrir de leurs résultats les organes officiels de participation. La prochaine étape sera l'implémentation du plan guide de la rénovation urbaine.







RAYONNER

Ville de vie, Bruxelles est aussi la capitale de l'Europe et une cité internationale. On découvrira, en pages suivantes, la manière dont elle se fait positivement remarquer au salon international de l'immobilier, à Cannes et, en pages suivantes, comment elle bénéficie des programmes du Fonds européen de développement régional (FEDER).

Capitale de l'Union européenne, Bruxelles s'est dotée des structures nécessaires pour remplir ce rôle: Brussels International, la Délégation de la Région auprès de l'Union européenne ou encore le Bureau de liaison Bruxelles-Europe. La Région a activement participé aux Présidences belges de l'Union européenne en 2001 et au second semestre 2010.

Au titre d'hôte des institutions européennes, Bruxelles-Capitale a défini ses propres priorités pendant la période de présidence de 2010, en lien avec la stratégie européenne. Bruxelles s'est affichée comme ville-région innovante en recherche et développement, ville-région en lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et ville-région durable. Mais

aussi comme une région urbaine, un moteur de croissance qui rayonne au-delà de ses frontières administratives et une région dynamique au cœur des politiques européennes.

À l'occasion de cette Présidence, la Région a aussi lancé la 1^{ère} Quinzaine de l'Égalité des chances et de la Diversité – ce qui va de soi dans une ville multiculturelle comme Bruxelles. L'avenir ? Dans l'Europe des 28, la présidence tournante revient tous les 14 ans...et nous serons de nouveau prêts à relever ce défi en 2024 ! Bien entendu, les missions de Brussels International et de la Délégation ne se limitent pas à la participation à ces Présidences: ils défendent au quotidien les intérêts urbains des Bruxellois dans toutes les politiques européennes de la Région bruxelloise.

Cela n'empêche pas la Région d'œuvrer au jour le jour pour son rayonnement, notamment dans le cadre de Beliris, par des actions bilatérales ou encore via la participation à des expositions universelles. Beliris est une collaboration entre l'Etat fédéral et la Région pour promouvoir Bruxelles en

tant que capitale belge et européenne. Il réalise des projets de construction, de rénovation et de restauration dans divers domaines: mobilité, logements sociaux, espaces verts, revitalisation des quartiers, culture, patrimoine... Une cellule chargée du suivi des projets a été développée au sein de Bruxelles Coordination régionale.

Depuis sa création, la Région bruxelloise a conclu près de 25 accords bilatéraux avec des villes, des régions et même des pays. Parmi ces accords, citons celui qui a été conclu avec la Région de Rabat-Salé-Zemmour-Zaër au Maroc. Les domaines de coopération n'ont cessé de s'étoffer produisant de multiples résultats, de la gestion des déchets à l'intégration de la personne handicapée, en passant par les échanges interculturels entre écoles ou le sport.

Bruxelles rayonne aussi par sa participation à des événements d'envergure mondiale, comme l'exposition universelle de Shanghai en 2010 ou encore des journées bruxelloises organisées à Pékin. Prochain rendez-vous à Milan pour l'édition 2015 !

22 CRÉATION DE LA CELLULE FEDER

Depuis 1990, la Région mène une politique intensive pour réduire la fracture sociale et territoriale. Sa stratégie repose sur trois piliers : la rénovation, l'amélioration des espaces verts et la cohésion sociale, et ceci, en partenariat avec les acteurs locaux. La Région peut compter depuis 1994 sur le financement du FEDER (Fonds européen de développement régional), complété par un apport équivalent de la Région. La défense de cet investissement européen à Bruxelles est au cœur du travail de lobby de Brussels International qui, depuis des années, promeut la dimension urbaine afin qu'elle soit davantage prise en compte dans la définition des stratégies européennes et, en particulier, de la politique de cohésion. Les principaux outils ? Les contrats de Quartiers Durables, exécutés par les communes et le tissu associatif, abordés ailleurs dans ce rapport.

Concrètement, le FEDER accorde des aides directes aux investissements dans les entreprises, mais aussi dans les infrastructures (recherche, innovation, télécommunications, énergie, environnement, transport), des instruments financiers divers et une assistance technique. Tout ceci s'inscrit dans une stratégie européenne qui soutient la convergence entre régions, la création d'emplois durables et la coopération territoriale (coopération interrégionale, etc.).

Soyons plus concrets et parlons projets. Le Centre Dansaert, les Ateliers des Tanneurs, Recyclart, la Brasserie Belle-Vue, le Wiels sont autant de lieux emblématiques nés ou rénovés grâce au FEDER.

Depuis 2007, c'est une cellule spécifique qui s'est vu confier la gestion et la coordination du fonds FEDER. Pour la période 2007-2015, elle a à sa disposition 114 millions d'euros qui soutiennent jusqu'à présent 33 projets et plus de 160 millions d'euros en investissements au bénéfice des quartiers centraux qui concentrent certaines difficultés par rapport au reste de la Région.

De 2007 à 2013, les projets ont permis l'octroi de 205 prêts à de très petites entreprises et à des PME, de 78 bourses et la rénovation de 23 commerces. Les actions concernant l'esprit entrepreneurial ont touché plus de 10.000 personnes. Par ailleurs, 600 emplois et 100 nouvelles places d'accueil de la petite enfance ont été créés.

Cette année voit la naissance du nouveau programme 2014-2020, avec un nouvel appel à projets. Grâce au réseau tissé depuis les premières actions du FEDER, la cellule joue un véritable rôle d'interface et de facilitateur entre l'Europe et les acteurs locaux. En s'entourant



LE CENTRE DANSART,
LES TANNEURS,
RECYCLART,
LA BRASSERIE
BELLE-VUE : DES LIEUX
RÉNOVÉS GRÂCE
AU FEDER.



Le saviez-vous ?

Quelques chiffres traduisent les résultats des fonds FEDER ces dernières années :

- 20.000 m² d'espaces pour accueillir les entreprises ;
- 120.000 m² de sols dépollués ;
- création d'une ferme urbaine et d'un marché couvert aux abattoirs d'An-derlecht ;
- 9 centres de formation ;
- 7 milieux d'accueil d'enfants (300 places) ;
- création du Mode and Design Brussels (MAD).

Plus d'informations encore sur www.bruplus.eu

de nombreux conseils : l'expertise d'autres services de l'administration régionale, celle des partenaires régionaux et d'autres régions européennes vivant des situations comparables. La cellule FEDER effectue également un contrôle rigoureux de l'utilisation des fonds.

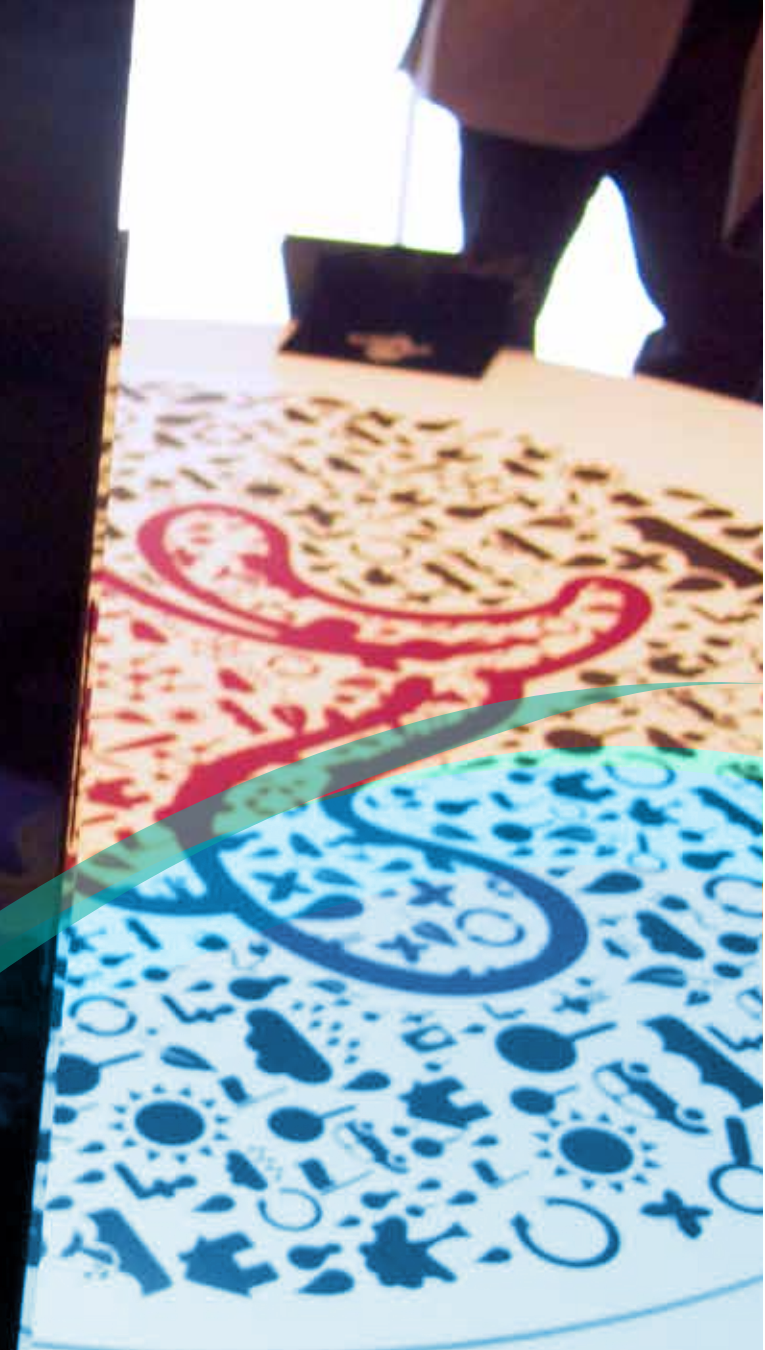
En songeant à l'avenir, la cellule FEDER a mis sur pied la FEDER Academy qui a démarré lors d'un colloque en janvier passé afin de préparer les porteurs de projets à soumettre leur candidature pour les prochaines années.

Espace hôtelier Bellevue : 2,75 millions d'euros de l'Europe et de la Région





> EXPERIENCE BRUSSELS AND ITS PROJECTS
**INTERNATIONAL DEVELOPMENT PLAN
BOTANIQUE**





AVANCER

Les nouvelles technologies font depuis longtemps partie de notre réalité. C'est donc tout naturellement que la Région bruxelloise les a intégrées dans ses projets. Ainsi, comme on le verra plus loin, la Région se présente en trois dimensions au salon international de l'immobilier, le MIPIM, à Cannes. Mais une autre application riche de possibilités est née en 2002 au sein du SPRB : BruGIS®.

De quoi s'agit-il ? Un GIS, ou SIG en français, est un Système d'Informations Géographiques. Il permet de consulter des données cartographiques et textuelles, fournies par des sources différentes et de les mettre en rapport.

Les informations dans BruGIS® traduisent d'une façon ergonomique le cadre réglementaire en matière d'urbanisme en Région de Bruxelles-Capitale. Depuis 2009, le site www.brugis.be est accessible au grand public.

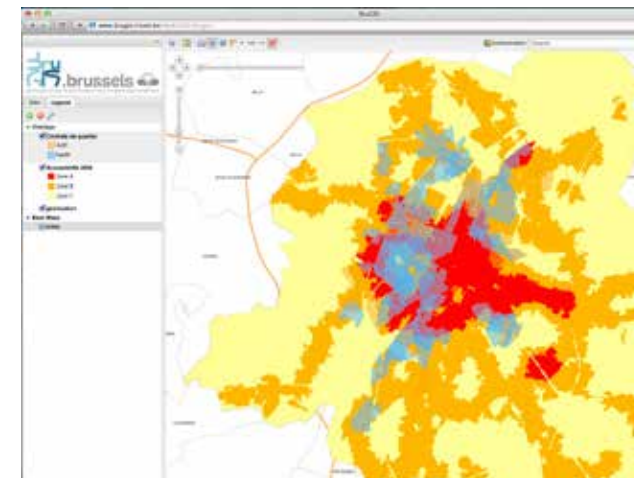
La qualité des données et la très grande facilité de prise en main du site sont le résultat de nombreuses années de développement et d'usage interne au SPRB. BruGIS® remplace efficacement la consultation des plans et cartes sur papier. Tout un chacun est maintenant en mesure de visualiser la version, actualisée en permanence, du contexte réglementaire d'un endroit bien précis en Région bruxelloise, d'en connaître les possibilités et les obligations.

La dernière version, datant de 2013, a été développée sous technologie OpenSource (logiciel libre), afin d'offrir le meilleur outil possible tout en limitant le coût évolutif et les frais de maintenance. Ce choix de technologie et cette philosophie sont devenus le standard.

Une nouvelle application existante, le forage dans BruGIS®, est actuellement à usage res-

treint aux agents du SPRB. Ce service permet d'obtenir « d'un clic » un rapport avec cartes et textes, comprenant tout le contexte décrit ci-dessus pour n'importe quel morceau du territoire choisi. Elle a fait ses preuves et sera très prochainement mise à disposition du grand public et des institutions bruxelloises, dès que la licence d'usage en aura été établie.

Site cartographique BruGIS®



23

BRUSSELS REALITY AU MIPIM

UN PROCÉDÉ AUSSI
INNOVANT QUE
LUDIQUE, QUI
REMPORTE TOUJOURS
UN GRAND SUCCÈS

Les architectes, les urbanistes, les promoteurs, les représentants des autorités sont des gens pressés. Pour attirer leur attention, il faut créer l'événement. C'est pourquoi au MIPIM de Cannes - qui est à l'immobilier ce que le célèbre Festival représente pour le cinéma du monde entier -, le stand de la Région de Bruxelles-Capitale fait appel à la «réalité augmentée».

Objectif: attirer les professionnels sur le stand, les séduire par l'efficacité, la modernité et l'innovation et, donc, les inciter à rester, puis à emporter de la documentation. Car la Région de Bruxelles-Capitale est un lieu de vie, de travail et d'accueil pour les touristes ou les participants à des colloques. Elle doit donc absolument se montrer au MIPIM et souligner son choix du développement durable.



Le saviez-vous ?

« Sans entrer dans des détails trop techniques, ce nouveau procédé appelé à faire des émules invitait le visiteur à se servir de son smartphone ou de sa tablette numérique pour viser une cible présente sur le stand (nettement moins encombrante qu'une maquette) et il voyait apparaître sur son écran les différents projets. Bien sûr, il lui a fallu télécharger au préalable l'application ad hoc, mais le résultat était vraiment saisissant », *Le Soir*, 15 mars 2012.

La réalisation de Brussels Reality, application de réalité augmentée disponible sur tablettes et smartphones, est le fruit d'une collaboration entre différents partenaires : la Direction de la Communication externe du Service public régional de Bruxelles, l'Agence pour le Développement Territorial et le Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise. Un mini-site internet et une brochure se sont chargés de lancer le « buzz ». Au MIPIM même, les technologies Bluetooth et le WiFi complétaient la communication.

Le procédé de « réalité augmentée » permet, à partir d'une simple image sur papier, de visualiser les projets immobiliers en trois dimensions. Il suffit de télécharger l'application, puis de filmer cette image pour que la théorie du projet devienne réalité concrète. Bref, l'image (en l'occurrence

l'iris, logo de la Région) se transforme en quartiers, immeubles et paysages, avec les volumes et la perspective. Ludique, comme dans un jeu vidéo ! En outre, ce procédé interactif de « réalité augmentée » encourage une meilleure assimilation et peut s'adapter à divers supports, publics et contenus.

Les visiteurs du MIPIM ont ainsi pu découvrir en 2012, le quartier Tivoli, près du canal, le pont Picard (destiné à relier la gare du Nord à Tour & Taxis) ou encore l'ancien bâtiment Byhrr situé à Laeken qui sera transformé en crèche et en pôle d'activités économiques.

Résultat : un grand succès auprès des professionnels et de la presse. « La palme (normal puisque nous sommes à Cannes...) technologique revint sans conteste au

stand de la Région de Bruxelles-Capitale qui faisait découvrir Bruxelles en réalité augmentée », a souligné *Le Soir*. Utilisée depuis 2012, l'application était encore présente au MIPIM 2014. En effet, Brussels Reality évolue au fil du temps.



24 LANCEMENT DE «FIX MY STREET»

«Fix my street» se traduit par «Répare ma rue». Tout un chacun a un jour râlé face à un trottoir effondré, un nid-de-poule dans la chaussée, l'absence de marquage d'une piste cyclable, etc. Bref, une quelconque détérioration de l'espace public. Depuis fin 2011, Bruxelles Mobilité, le Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise et les dix-neuf communes bruxelloises se sont concertés pour mettre en place le projet. Les usagers de la voirie peuvent agir auprès des pouvoirs publics depuis le lancement de l'application au printemps 2013 via www.fixmystreet.irisnet.be.

À qui s'adresser pour indiquer un dégât dans cette avenue, sur cette place, à cet arrêt de bus ? Il y a plus de vingt instances qui gèrent la voirie en Région bruxelloise. La plate-forme «Fix my street» recueille toutes les plaintes des citoyens et se charge elle-même de les transmettre à qui de droit. La transformation du processus de gestion des plaintes et des réparations a constitué d'ailleurs le grand défi du projet. Sur le site web, le lieu de la dégradation se repère précisément grâce à la géolocalisation, les informations sont rapidement repercutées vers le service ad hoc et tout un chacun peut consulter en ligne le suivi de son dossier.

Sur «Fix my street», vous pouvez donc, à partir de votre ordinateur ou smartphone (après avoir téléchargé l'application bien sûr), donner l'adresse de la détérioration que vous avez constatée. Des menus déroulants vous aident à préciser l'endroit : trottoir, chaussée, espace vert, etc. Et sa nature : effacement de la signalisation au sol, affaissement, piste cyclable mal indiquée, etc. Clic-clac : prenez une photo du détail et une photo plus générale pour compléter le dossier. Il ne reste plus qu'à donner vos coordonnées et à indiquer si vous souhaitez être tenu au courant du suivi. Chaque internaute peut aussi consulter sur le site l'état du traitement des plaintes.

Le site mentionne le chiffre exact des plaintes introduites au cours des 30 derniers jours, mais aussi celles qui sont en cours de traitement et le nombre des dossiers clôturés. La plainte ne met en effet que cinq jours à être relayée vers l'administration concernée et la dégradation sera réparée en moins de deux mois en moyenne. Les seuls reports concernent les espaces où un réaménagement plus global est prévu rapidement. À l'avenir, le spectre d'intervention sera d'ailleurs encore élargi, de manière à prendre en compte davantage d'incidents : éclairage public, mobilier urbain, propreté, etc.



LES INFORMATIONS
PRÉCISES (VIA
GÉOLOCALISATION)
SONT RAPIDEMENT
RÉPERCUTÉES VERS LE
SERVICE QUI
PRENDRA LA RÉPARA-
TION EN CHARGE.





FIX MY STREET
Répare les nids de poule
Dicht de putten in de weg

L'application pour signaler toute détérioration de l'espace public à votre administration.
De app om markeringen aan de overheid te signaleren aan de overheid.

www.fixmystreet.irisnet.be



Le saviez-vous ?

Le parcours de la plainte ? Une fois le problème transmis à la commune concernée, cette dernière le transfère au service compétent ou à un gestionnaire de dossier. Les dégâts qui concernent le plus d'utilisateurs ou ceux qui entraînent de réels risques sont traités en priorité. Tout internaute peut aussi fournir des informations complémentaires ou signaler que le problème est résolu. Les incidents clôturés restent mentionnés comme tels sur le site pendant trente jours.



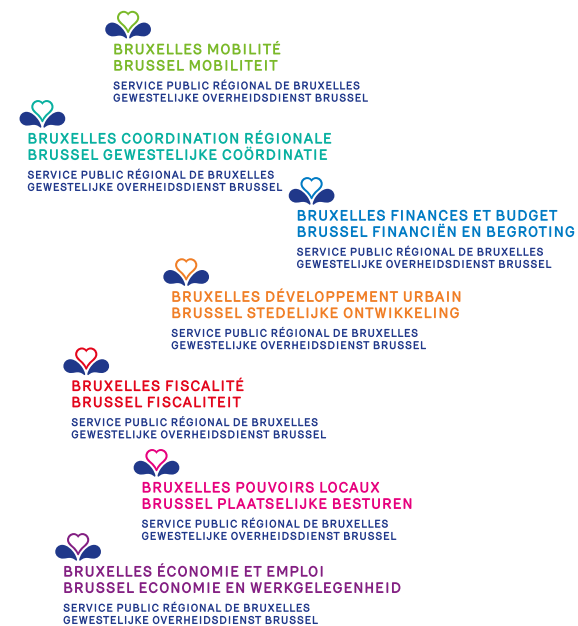


SE MODERNISER

Se moderniser est un devoir. Les attentes des citoyens par rapport à leurs services publics sont de plus en plus grandes. Ces demandes sont traduites par le Gouvernement dans des objectifs ambitieux.

Ces dernières années, le SPRB a donc opéré une transformation en profondeur ! En évaluant et en retravaillant ses « processus », c'est-à-dire ses « manières de travailler », ses métiers. Cette transformation s'est articulée autour de l'orientation « clients et résultats », la qualité du service, l'efficacité et l'excellence. On y travaille le plus souvent possible de façon transversale. Les agents opèrent en fonction d'objectifs à atteindre et sont évalués. Des cellules stratégiques et une cellule qualité réfléchissent aux moyens de perfectionner encore notre fonctionnement. Des tableaux de bord permettent d'évaluer les résultats.


Ceci ne relève pas de la « cuisine interne » ou d'une vie en coulisses dont le spectateur ne voudrait rien savoir : au bout de la chaîne se trouve le citoyen. Toutes ces métamorphoses, exigeantes pour les agents car elles sont menées à un rythme soutenu, n'ont qu'un seul but : mieux servir nos usagers, et non plus de simples administrés priés de se soumettre à une machine bureaucratique et indifférente. Améliorer la qualité du service que nous vous rendons est donc notre priorité !




Les nouveaux logos des administrations du
Service public régional de Bruxelles

25

UNE MODERNISATION EN PROFONDEUR



TOUTES LES GRANDES ORGANISATIONS DISPOSENT D'UNE IDENTITÉ VISUELLE. L'IDENTITÉ VISUELLE EST CONSTITUÉE DE PLUSIEURS ÉLÉMENTS : LE NOM DE L'ORGANISATION, LE SLOGAN, LE LOGO, LES COULEURS, LA POLICE ET LA TAILLE DES CARACTÈRES, ETC.



Pour la première fois, le SPRB s'est doté, en 2012, d'un plan stratégique et opérationnel pluriannuel transversal intitulé «Brussels in Motion. Towards Innovation & Excellence 2017», assorti d'un dispositif de suivi. Un tel plan était nécessaire, car au-delà d'une vision et d'un cap, pour être efficaces, les changements, l'évolution et la modernisation doivent se planifier et s'organiser. Ce plan est complété par des plans stratégiques pour chacune de nos compétences opérationnelles.

Notre Service public régional s'est modernisé.

Nous disposons désormais d'une nouvelle structure, de nouveaux organigrammes. Plus fondamental encore, les effectifs du SPRB se reflètent dans un nouveau cadre organique avec une stabilisation globale

de l'emploi. Ce cadre a été fait suite à une analyse en profondeur de nos principales «manières» de travailler (Bru+). Le consultant externe a notamment conclu que nos ressources sont justifiées à hauteur de 96 %; 4 % peuvent être optimisés. C'est un excellent bulletin.

Nous disposons de nouveaux cadres linguistiques durables et d'un nouveau statut. Nous préparons notre premier «plan pluriannuel de personnel». Une cellule de contrôle des marchés publics a été créée. Nous menons une procédure de dialogue compétitif de manière à rassembler tous nos services dans un bâtiment moderne et exemplaire de 40.000 m² d'ici 2018. Une vague de promotions «historique» a été menée: plus de 210 personnes ont été promues ces derniers mois.

Nous professionnalisons le support et l'appui que nous apportons à tous nos agents et assumons un rôle de coordination régionale dans certains domaines.

Nous organisons un meilleur service de support aux autres administrations internes via une réorganisation des équipes, la préparation de «catalogues des services» que nous rendons, la négociation de «contrats de service» avec des objectifs de qualité et de délai, la création de «guichets uniques» pour les informations et les demandes, avec une garantie de suivi et de réponse, une mesure de la satisfaction.

Le Service public régional de Bruxelles a préparé activement la 6^{ème} réforme de l'Etat en animant la plate-forme bruxelloise qui a fédéré les acteurs publics régionaux bruxellois autour de cette thématique.

Vous voulez savoir à quoi ressemble la nouvelle charte graphique du Service public régional de Bruxelles ? Rendez-vous sur www.sprb.irisnet.be/charte-graphique

Nous préparons de manière proactive la politique régionale et développons notre expertise.

Dans l'optique d'en faire des centres d'excellence et d'expertise, nous avons poursuivi le développement de l'IBSA, de la cellule du Maître architecte, du FEDER ou du New deal.

Nous disposons d'un plan de formation ambitieux pour développer les compétences de nos agents, de près de 900.000 euros, revu et enrichi chaque année. Le taux d'agents formés au SPRB, en augmentation en 2013, est de 86 %.

Nous avons un effectif du personnel diversifié. Sur la base du plan pluriannuel de diversité comportant des objectifs chiffrés et mesurables, une série d'actions internes au SPRB sont mises en œuvre. Entre 15,8% et 21,8% de nos agents sont d'origine étrangère (taux estimé). Le nombre de femmes à des postes à responsabilité est en augmentation de plus de 50 % et le télétravail concerne 11,44% de nos agents. Le SPRB pilote la plateforme en matière d'accessibilité intégrale.

Nous réduisons notre empreinte écologique. Une coordinatrice «développement durable» a été désignée. Nous avons obtenu une étoile dans le cadre du label d'employeur éco-dynamique, la seconde étoile est à portée de main. Un plan d'achats durables a été élaboré. Le plan global de classement et d'archivage allègera considérablement le volume de papier et permettra de digitaliser les documents les plus utiles. Le renouvellement de la flotte automobile est en cours avec une diminution du nombre de véhicules de 25 % et le nouveau parc auto sera électrique ou hybride à 70 %.

Nous maximalisons la simplification administrative. Plusieurs études de mesure des charges administratives ont été menées selon la méthode du «standard cost model». Soixante formulaires ont été simplifiés et diffusés via la plateforme régionale Irisbox. Grâce au guichet électronique Irisbox, les citoyens, associations et entreprises réalisent toutes leurs démarches administratives en quelques clics. Nous avons préparé le projet de création, au sein du SPRB, d'un commissariat à la simplification

administrative chargé de jouer un rôle fédérateur dans ce domaine avec les autres OIP bruxellois.

Nous nous sommes dotés de nouvelles technologies plus performantes et plus rapides en mettant en œuvre une politique d'informatique progressive de grande ampleur: un master plan IT a été approuvé ainsi qu'un plan pluriannuel des projets et un plan bureautique. L'engagement et la liquidation des dépenses se font désormais au moyen de la signature électronique. Un site portail permettant d'avoir accès en un ou deux clics à l'ensemble de l'information juridique relative à nos compétences régionales ou aux matières que nous appliquons est en cours de réalisation.

Le SPRB ne s'est pas contenté de se transformer sur le «fond», mais également sur la «forme» et sur son «image». La nouvelle dynamique de notre administration, son nouveau souffle, se devait d'être portée par un nouveau nom. Ce qui est chose faite, car depuis 2013, le Ministère est devenu le Service public régional de Bruxelles !

Ce qui se fait à l'intérieur se voit à l'extérieur. Le slogan pour un laitage bien connu vaut aussi pour la nouvelle identité graphique du Service public régional de Bruxelles. Unifier et rassembler autour d'un projet commun s'était révélé bien nécessaire car le grand public ne connaissait guère l'administration de la Région.

Après une première étude interne, c'est une société extérieure qui a rendu ses conclusions. De là est né un nouveau «look», moderne et clair ainsi qu'un changement de nom pour mettre davantage en évidence les services rendus au public.

Chaque administration dispose désormais d'une couleur particulière et d'un logo propre, mais toutes utiliseront l'emblème de la Région: un iris dont les pétales enserrant un cœur – il met ainsi l'accent sur l'aspect humain autant que sur le fait que Bruxelles est le cœur d'un pays et de l'Europe.



OX

GEOX

Oliver

HOTEL

Galerie du Centre

MAISON CLOM

CONCLUSION

À la lumière des 25 faits marquants que nous avons évoqués, une constatation s'impose: que de chemin parcouru ! Bruxelles est bien devenue une Région à part entière qui gère elle-même son destin. Le Service public régional de Bruxelles est une administration mature, moderne et prête à relever les défis auxquels notre Région devra faire face dans les prochaines années. Quatre enjeux méritent de plus amples développements.

Le défi de la 6^{ème} réforme de l'État

La 6^{ème} réforme de l'État accroit, depuis le 1^{er} juillet 2014, les compétences de toutes les entités fédérées dont la Région de Bruxelles-Capitale. Dans ce cadre, Bruxelles Coordination régionale est responsable de la coordination de ce transfert de compétences qui bousculera l'organisation interne de l'ensemble de l'administration: de nouveaux agents, de nouvelles missions et une réorganisation des services. Prenons le cas de Bruxelles Économie et Emploi. Elle deviendra compétente pour le traitement de demandes de cartes-professionnelles et pour l'accès à certaines professions (commerciales, artisanales ou liées à des activités ambulantes et foraines). Quant à Bruxelles Mobilité, elle devra assurer de nouvelles missions telles que l'agrément des auto-écoles, l'organisation du contrôle technique des véhicules et de leur homologation, la mise en place d'actions de sensibilisation et d'éducation en matière de sécurité routière, la délivrance d'autorisations de transport exceptionnel, etc.

La maximalisation de la simplification administrative pour tous les utilisateurs

La simplification administrative constitue un objectif commun à tout le SPRB. La réduction des charges administratives, la digitalisation de centaines de formulaires

et la rapidité d'exécution, qui visent notamment à faire gagner du temps et de l'argent aux utilisateurs et aux agents, est une priorité pour Bruxelles Coordination régionale qui coordonne et met en œuvre le plan de simplification administrative du SPRB. Cette maximisation de la simplification administrative est un axe stratégique global de notre administration régionale: Bruxelles Pouvoirs Locaux travaille, par exemple, à dématérialiser l'exercice de sa tutelle sur les pouvoirs locaux grâce à une application de transmission électronique intégrant la signature électronique ainsi qu'à des logiciels et des interfaces collaboratifs entre l'administration régionale et les communes/CPAS. Bruxelles Développement urbain compte, quant à elle, simplifier la réglementation urbanistique, en faisant un «grand nettoyage» des textes législatifs pour permettre aux citoyens et techniciens de mieux comprendre la réglementation et les décisions prises par les autorités responsables. De son côté, Bruxelles Finances et Budget veut boucler le processus de traitement digitalisé des dossiers déjà engagé depuis de nombreuses années dans plusieurs administrations du SPRB, au travers notamment de l'e-facturation.

Une bonne gouvernance financière

Des finances publiques saines et équilibrées sont une condition essentielle pour mettre en place les politiques voulues par le Gouvernement. La bonne gouvernance des finances et du budget par le SPRB est donc indispensable pour le succès de ces actions publiques. Bruxelles Finances et Budget, en charge de cette matière, vise à assurer la bonne gestion financière régionale en se profilant comme un pôle d'expertise, de conseil et de support pour toute la Région bruxelloise.

L'enjeu démographique

La population de la Région bruxelloise augmentera de 200.000 habitants d'ici 2020, ce qui équivaut à une croissance annuelle de plus de 20.000 citoyens. Cet accroissement aura des conséquences en termes d'infrastructures (écoles, crèches, logements...), de mobilité, de développement urbain, etc. De grands projets d'investissements exceptionnels sont prévus, notamment: le projet Pulsar d'automatisation des lignes 1 et 5 du Métro, la réalisation d'un tunnel tram et d'un tunnel routier à la place Meiser, le développement de la ligne de métro sur la partie Nord de l'axe Nord-sud, etc.

En conclusion, les années à venir seront consacrées à consolider les résultats déjà engrangés, à finaliser, à stabiliser et à conforter les réformes initiées, mais surtout à démontrer à tous nos clients, utilisateurs, parties prenantes, autorités de tutelles que ces changements sont porteurs d'un meilleur fonctionnement et donc d'un meilleur service. La qualité du service rendu reste in fine notre objectif principal, et derrière lui, le positionnement du service public comme un acteur crédible et fédérateur sur lequel vous pouvez vous appuyer.

Titre de l'ouvrage:

25 ANS – 25 FAITS MARQUANTS EN RÉGION DE
BRUXELLES-CAPITALE

Coordination:

Bruxelles Coordination régionale

Rédaction:

Marianne Hendrickx en collaboration avec
la Plateforme communication

Création et mise en page:

Direction de la communication

Crédits photos:

Service public régional de Bruxelles et collections
digitalvision, phovoir et corbis sauf mention contraire

Éditeur responsable:

Christian Lamouline, Secrétaire général
Service public régional de Bruxelles
Boulevard du Jardin Botanique 20
1035 Bruxelles

Contact:

T + 32 (0)2 204 21 11
Boulevard du Jardin Botanique 20
1035 Bruxelles
info@sprb.irisnet.be

**De nombreuses autres informations sur le Service public régional de Bruxelles à
l'adresse : www.sprb.irisnet.be**

Le Service public régional de Bruxelles poursuit une politique environnementale de développement durable
dans sa communication.

Ce rapport a été imprimé sur papier BalanceSilk® certifié FSC Mix.

Format 210 x 297 mm

Achevé d'imprimer à Bruxelles, octobre 2014

Dépôt légal 2014/11-404/5

© SPRB tous droits réservés



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Boulevard du Jardin Botanique 20
1035 Bruxelles

© Tous droits réservés

Ne pas jeter sur la voie publique