



# *Une Ville qui réinvente sa démocratie locale*

Synthèse des  
**Rencontres de quartiers**  
et de la  
**Rencontre des Brusseleirs**

*Juillet 2019*

## Préface

*Au lendemain des élections communales de 2018, le nouveau Collège de la Ville a exprimé son ambition de réinventer la démocratie locale. Pour ce faire, conscient de la nécessité de renforcer le dialogue entre les autorités de la Ville et les habitants, le Collège a d'abord voulu rencontrer les habitants dans leurs quartiers. Lors des 9 réunions publiques organisées entre mars et mai 2019, l'objectif était moins de présenter les priorités du nouveau Collège que d'entendre les préoccupations des citoyens. Au total, 663 personnes ont participé à ces rencontres, dont 56 % d'hommes et 44 % de femmes. La formule « world café » a permis des échanges très directs autour de tables thématiques. Une méthodologie et des outils spécifiques et participatifs ont également œuvré à un dialogue constructif. Cela a abouti à des propositions concrètes.*

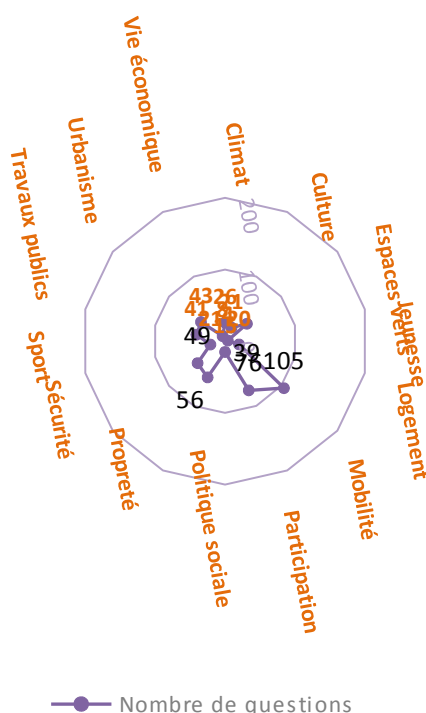
*Sur le plan de la participation citoyenne, ces neuf rencontres avaient également pour but de nourrir et préparer la Rencontre des Brusseleirs, qui s'est tenue le 15 juin 2019 à la Bourse de Bruxelles.*

*L'objectif de cette rencontre était d'approfondir les réflexions entamées lors des rencontres de quartier en débattant les thèmes principaux avec les Bruxellois. Initiée par l'Echevin à la Participation citoyenne, Arnaud Pinxteren, et conformément aux engagements de la nouvelle majorité, cette rencontre avait pour objectif d'inaugurer une nouvelle dynamique de construction des projets, dans lequel l'implication des citoyens est centrale.*

*L'ensemble de ce processus participatif doit permettre des actions jugées prioritaires à entreprendre au cours des prochains mois et des prochaines années. La vision, les ambitions et les outils partagés par la Ville et ses habitants doivent se traduire dans la rédaction d'une Charte commune pour **Faire Bruxelles Samen**.*

# 1. Les rencontres de quartiers

« Vous pouvez poser des questions sur un thème de votre choix. Par la suite, vous pourrez prendre part à deux autres tables de discussion. À chaque table vous serez accueilli par l'échevin ayant la compétence lié au thème » : après que les consignes aient été données, les participants ont été invités à discuter, écouter, expliquer leurs préoccupations ou partager leur expérience du quartier. La prise de note de ces échanges permet aujourd'hui de dénombrer 527 questions ou suggestions issues de l'ensemble de ces réunions<sup>1</sup>.



Comme on peut le voir dans le graphique ci-dessous, par ordre de fréquence les sujets abordés portent sur la mobilité (105), la participation (76), la propreté (56), la sécurité et la prévention (49), l'urbanisme (43), les travaux publics (41) et les espaces verts (39), mais également le climat (26), le sport (21), la culture (21), le logement (20), la politique sociale (15), la vie économique (8), la jeunesse (4), l'égalité des chances (2) et la démographie (1)<sup>2</sup>.

Cette représentation synthétique produit une sorte de photographie de la perception des habitants venus à ces rencontres au sujet de leur quartier. Nous les réunissons ainsi par thématiques pour montrer les tendances et souligner qu'il y a des similitudes à travers les multiples quartiers de la Ville.

<sup>1</sup> Il s'agit des notes prises lors des tables de discussion qui ont été transmises à Bruxelles Participation pour réaliser ce rapport. Toutes les questions ou suggestions n'ont cependant pas été transmises.

<sup>2</sup> Pour rendre le graphe le plus simple possible, ces deux thématiques ne sont pas représentées vu le nombre peu élevé de questions.

En complément des listes plus détaillées des questions par rencontres<sup>3</sup>, vous trouverez ci-après un résumé mettant en lumière certaines spécificités pointées pour chaque quartier. Tenons compte du fait que sur l'enchaînement rapide des 9 rencontres la plupart des échevins ont été présents, mais que certaines compétences n'ont pu être abordées à chaque fois en fonction de leur disponibilité respective.

Les débats portant sur *la **mobilité*** ont globalement abordé des problèmes de sécurité routière et de stationnement (manque de place, emplacement pour les gros véhicules, gestion des carrefours), faisant ressortir la demande de mettre en place un plan de mobilité (souvent sur des zones précises de quartiers, voire des souhaits de piétonisation de certaines rues ou de zones à vitesse réduite). S'ajoutent à ces aspects des réflexions sur les transports publics et les déplacements cyclistes. La circulation automobile plus spécifiquement ainsi que la gestion des zones bleues et l'accès PMR ont également fait l'objet de discussions.

Lors des tables de discussion sur *la **participation***, la question de la mobilisation des citoyens au sens large a suscité le plus de réflexions et de suggestions. La collaboration et la transparence entre la Ville et les habitants ou les usagers ont aussi nourri les discussions. Il s'agit notamment d'obtenir une réponse aux questions posées en s'appuyant sur les personnes et associations actives en tant que relais vers les habitants. Les participants ont ponctuellement fait part d'un besoin de soutien dans leur action citoyenne ainsi que l'amélioration de la relation de proximité avec la Ville.

Les nuisances liées aux dépôts clandestins ont été l'objet central des discussions portant sur *la **propreté***: petits ou grands dépôts, ce sujet demeure une problématique majeure des habitants. De manière équivalente, des demandes de sensibilisation, de gestion de petits déchets ou des mégots, des besoins en équipement (installation de poubelles, gestion des bulles à vert ou de boîtes pour huile de moteur) ont été rapportés par les participants. Dans une moindre mesure, la problématique de sortie des sacs poubelle, de la propretés après les marchés ou chantiers ont été exprimés par ailleurs.

### ***L'espace public questionné sous plusieurs aspects : la sécurité, l'urbanisme, les travaux publics et les espaces verts***

En matière de ***prévention et de sécurité routière***, les questions relatives au respect de la vitesse, à l'aménagement global d'un quartier ou aux points de croisement, au comportement de certains usagers avec leur véhicule sont les plus nombreuses. Les questions portant sur l'insécurité en rue et dans les parcs, notamment pour les femmes occupent la seconde place des préoccupations relevées lors de ces rencontres. Différentes nuisances (bruit, troubles de l'ordre public) et les problèmes de drogue ont aussi alimenté les commentaires des habitants. Il en va de même pour la gestion des zones bleues.

***L'urbanisme*** interpelle les habitants sur plusieurs dimensions : avant tout, le réaménagement de différents espaces en ville engendre des questions. L'accent est mis sur la verdurisation, les plaines de jeux, l'éclairage, la demande de collaborer sur les grands projets. L'intervention d'inspections sur des infractions en matière d'urbanisme fait aussi parti des demandes de citoyens de même qu'une

3 Voir le document PDF annexé intitulé *2019\_ Tableau synthèse des rencontres de quartier*.

attention plus accrues du patrimoine. Les missions de réglementation et d'information de la gestion urbaine par l'autorité publique n'échappent pas aux interrogations des participants et l'on sent une forte envie d'une implication plus active des citoyens auprès de la Ville dans cette matière.

Plusieurs difficultés ayant trait à l'accessibilité des trottoirs occupent une place importante dans les questions concernant **les travaux publics**, auxquelles s'ajoute la situation des voiries. Ces deux sujets renvoient principalement à des problèmes d'entretien, d'aménagement ou de réfection. Dans une moindre mesure les citoyens ont soulevé des points d'attention sur la signalisation et le marquage au sol. La coordination ou l'information sur les chantiers s'ajoute aux observations des citoyens, qui pointe également le manque de transparence de l'outil « fix my street » quant au suivi de problèmes signalés.

Les interpellations sur **les espaces verts** concernent la gestion de la propreté dans les parcs, les buissons ou les pieds des arbres en rue. En somme, les habitants signalent le besoin d'entretien ou leur envie d'y voir plus d'aménagement (plus d'arbre, de verdure), au regard de la densité urbaine de certains quartiers. Enfin, la question de l'équilibre entre la tranquillité des parcs et les événements qui s'y déroulent a aussi été rappelée.

### ***Qu'en est-il des autres thèmes et compétences ?***

Dans leurs observations en matière de **climat**, les habitants soulignent leurs préoccupations concernant la pollution de l'air notamment autour des écoles, mais aussi sonore avec le survol des avions. Ils interpellent la Ville sur des actions d'économie d'énergie et d'éducation à l'environnement ainsi que sur la protection de la biodiversité. Concernant l'alimentation, les habitants souhaitent créer des composts de quartier et sensibiliser sur le gaspillage alimentaire.

En matière de **sport**, la majorité des questions recueillies ont trait à l'accessibilité, soit à des infrastructures, soit à certaines disciplines, notamment pour les femmes. Cette thématique renvoie aussi à l'information qui est donnée pour promouvoir l'offre existante, aux heures d'ouvertures, au besoin exprimé de développer d'autres équipements ou d'autres offres. Il a aussi été parfois question de nuisances que peut amener l'autorisation d'activités dans l'espace public.

Les citoyens ont expliqué qu'ils voulaient être mieux informés de ce que la Ville développe *en matière de **culture*** et exprimé une demande de soutien ou d'investissement dans les infrastructures ( exemple : le théâtre de verdure) dans ce domaine. Ils demandent également plus de soutien aux artisans et artistes et proposent de leur mettre à disposition des commerces vides. Les nuisances liées à l'organisation d'évènements de grandes ampleurs (notamment dans les parcs) ont également été abordés.

Le thème du **logement** a été abordé sous l'angle de la gestion (principalement concernant les logements sociaux, ainsi que la question des loyers) et du soutien aux personnes dans les démarches ou l'accès à des logements, ce qui conduit à l'expression de besoins en équipement : besoins de plus de logements, (y compris pour certaines catégories comme les seniors).

Les participants aux tables « **politique sociale** » ont évoqué l'aide aux personnes, mais aussi la proximité et la simplification des démarches. Les témoignages des habitants font état du besoin de

renforcer l'accompagnement pour le logement. Les habitants souhaitent plus d'activités de proximité dans les quartiers afin de renforcer la cohésion sociale et que les Maisons de quartier soient également accessibles en soirée et le samedi.

La **vie économique** a fait l'objet de plusieurs discussions sous les aspects de la dynamisation et du soutien. Les habitants font état du non-respect des autorisations (terrasse, horaire d'ouverture, organisation de concerts), et demandent plus de contrôles. Ils demandent également l'organisation d'une consultation pour mieux connaître les besoins des habitants en termes de commerces de proximité.

Le besoin d'équipement et de soutien à la scolarité ou à l'éducation ont constitué les quelques questions portant sur **la jeunesse**, dont le besoin d'espace d'étude pour les étudiants.

Il y a eu deux interpellations sur la politique de **l'égalité des chances** et une question sur les horaires d'accès à l'antenne administrative de Haren dans la compétence de **la démographie**.

Rappelons le caractère transversal de plusieurs compétences dont nous avons parlé précédemment : c'est le cas notamment de la mobilité, de plusieurs grands projets d'aménagements ou encore des logements.

### ***Les petites différences qui font les quartiers :***

Superposons la répartition des questions posées dans chaque rencontre pour survoler d'un coup d'œil rapide, les tendances par quartier. Afin de faciliter cette vue d'ensemble, nous rassemblons en deux graphiques l'ensemble des quartiers. D'abord, un graphe qui rassemble Neder-over-Heembeek, Laeken et le Pentagone ; ensuite les quartiers européen, Nord, Louise et Haren. Ces recoupements ont avant tout été guidés par le nombre similaire de questions reprises lors des rencontres.

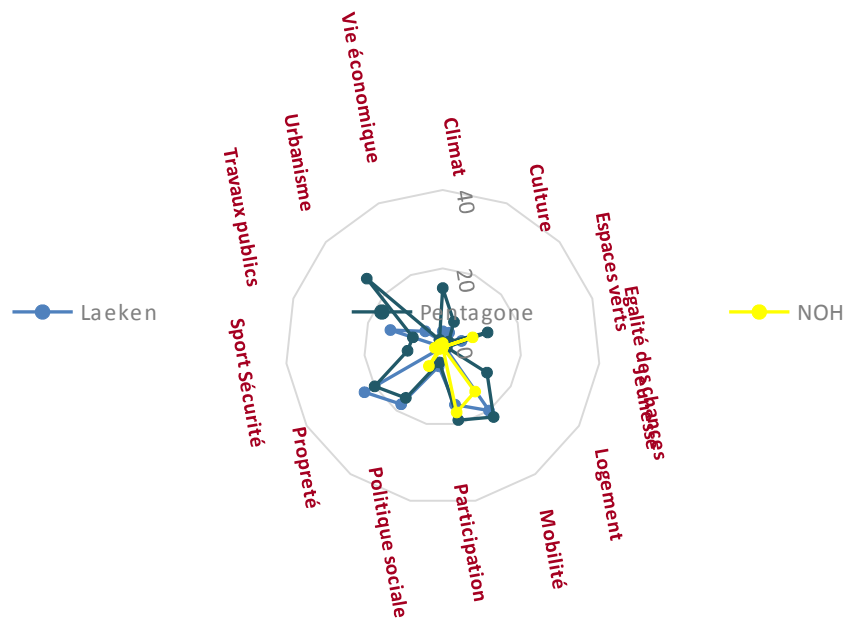
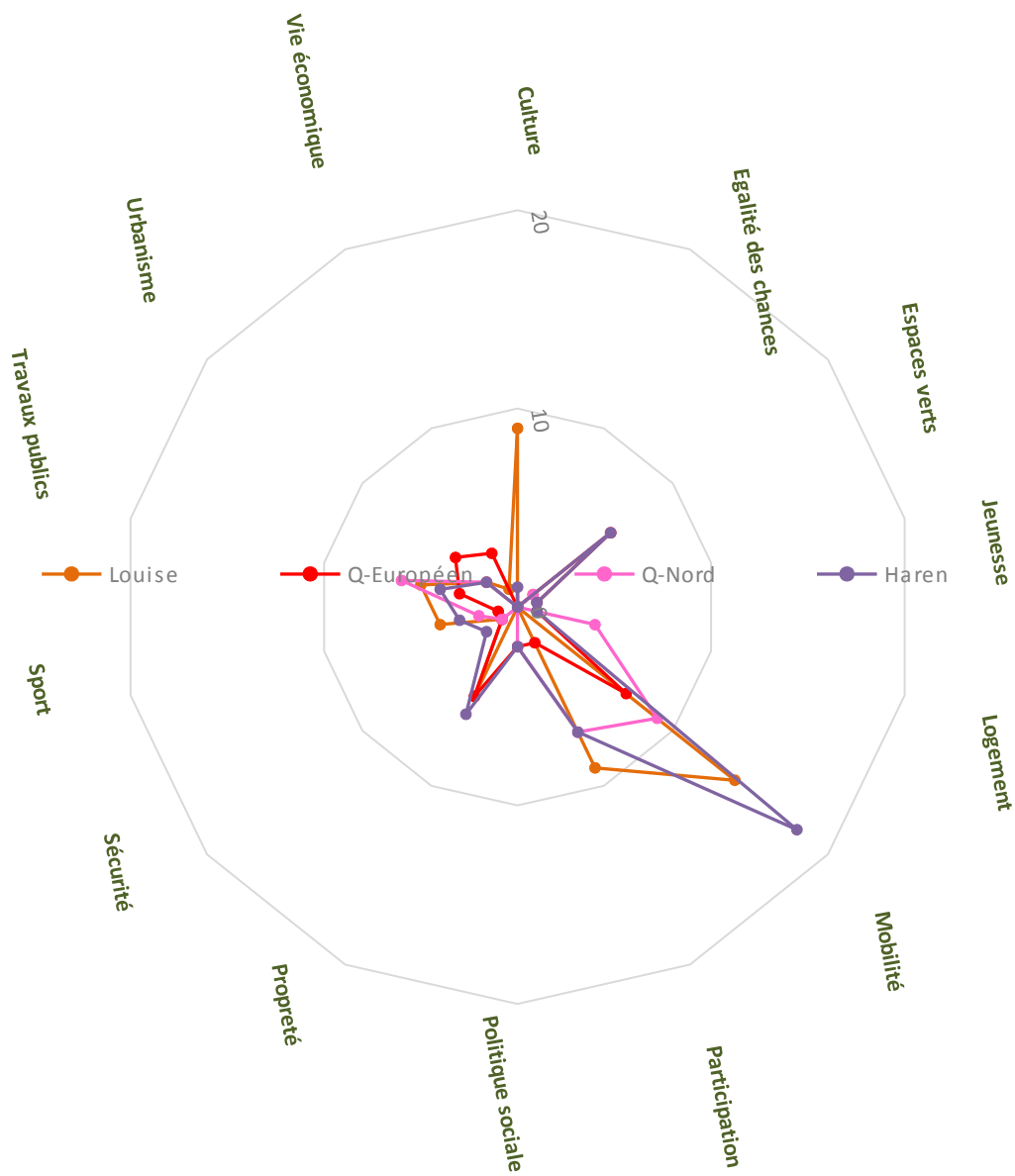


Figure 1 - Répartition des thématiques par quartier : 1/2

*Figure 2- Répartition des thématiques par quartier : 2/2*





Il est intéressant de noter les pics de certains thèmes par quartier. Ces « sommets » donnent à voir de petites différences par zones d’habitations. Mais avant de les souligner, rappelons qu’il s’agit d’un instantané où toutes les questions n’ont pas été notées, où seuls les Echevins qui ont pu se rendre à l’une ou l’autre des rencontres ont pu animer les discussions par rapport à leurs seules compétences, que les participants ont aussi amené leur vision. Toujours est-il qu’on constate que les thèmes de l’urbanisme et du climat sont fortement questionnés dans le Pentagone, les travaux publics et le logement

à Laeken, la culture dans le quartier Louise, l'urbanisme dans le quartier européen, les travaux publics et le logement dans le quartier Nord, et la mobilité et les espaces verts à Haren.

### ***En bref***

Voici les faits les plus marquants que nous retenons par quartier.

Les habitants de **Laeken** ont abordé des questions de sécurité, de mobilité (avec la problématique du stationnement des gros véhicules et de la gestion des zones blues) et de travaux publics. Ils ont aussi évoqué la difficulté de gérer la propreté après le marché sur la place Bockstael.

Dans **le Pentagone**, les problématiques liées aux bruits et autres nuisances (comportement de personnes qui dérange les riverains) sans doute dues « centre-ville » sont fort abordées ainsi que les problèmes de propreté. On y a retenu aussi plusieurs questions sur les logements sociaux et bien sûr des remarques spécifiques autour de la gestion et du déroulement les travaux du piétonnier.

Sur **Neder-over-Heembeek** plusieurs préoccupations concernant les espaces verts et les transports publics ont été exprimées. Mais il faut savoir que la rencontre de quartier qui s'y est déroulée comptait une présentation du futur projet tram porté par la STIB vers ces quartiers de la Ville. Le stationnement des poids lourds entraîne ici aussi certaines difficultés .

Les spécificités de **Haren** touchent à la gestion du caractère vert de cette partie de la Ville, le survol des avions, la mobilité et l'accessibilité du quartier, ainsi que plusieurs projets qui sont vus comme de fortes nuisances dont le projet de prison.

Dans **le quartier Louise**, il a été question particulièrement de la culture et de son information, de la gestion du Bois de la Cambre avec aussi les aspects de mobilités dans le Bois et les relations difficiles avec la Région, notamment pour la propreté. Les participants à la rencontre du quartier Louise ont exprimés beaucoup de malaise sur le plan de la sécurité notamment dans les logements sociaux et autour du parc Maximilien.

Enfin, dans le **quartier européen**, les quelques particularités sont relatifs au projet du rond-point Schuman, du parc du Cinquanteaire, à la gestion des sacs poubelles notamment lié aux fonctionnaires européens et touristes.

### ***Le dispositif d'échanges directs entre citoyens et élus lors de ces réunions a été fort apprécié***

Cette lecture des rencontres bien que partielle puisque construite grâce à - mais pas uniquement - l'apport des personnes ayant pu se déplacer à ces réunions, dépendante de la présence des Echevins et de la transmission des échanges.,

Ces contributions précieuses et nombreuses émanent de citoyens actifs et permettent au nouveau Collège d'avoir un état des lieux de premières mains sur les enjeux des différents quartiers.

L'un des défis de la Ville en matière de participation citoyenne est d'ajouter à ces contributions le regard d'autres catégories de la population qu'elle doit aller rechercher via d'autres formes de contact ou de mobilisation. L'outil numérique « faireBXLsamen » participe notamment de cet objectif, à côté

d'autres moyens d'échange innovants, d'information de proximité et d'implication de la population qui restent à intensifier ou à développer.

Cette approche directe par quartier, sous la forme de tables rondes thématiques, entre les citoyens et la Ville fut évaluée très positivement par une grande majorité de participants.

L'ensemble des questions recueillies lors des 9 rencontres de quartier ont constitué par la suite l'une des principales sources pour alimenter les ateliers de travail de la Rencontre des Brusseleirs sur la démocratie locale et les outils de la participation impulsés dans le cadre de l'Accord de la nouvelle majorité.

## 2. La Rencontre des Brusseleirs

La rencontre des Brusseleirs s'est tenue le 15 juin 2019 à la Bourse de Bruxelles, en présence de plus de 150 Bruxellois et Bruxelloises, ainsi que de nombreuses associations et membre du Collège.

Les portes de la Bourse se sont ouvertes à 9h00 et tout au long de la journée, les citoyens ont pu prendre part à des ateliers. Ils visaient d'abord à évaluer leurs besoins en termes de participation avant de discuter des outils qu'ils souhaiteraient voir mis en place à Bruxelles pour stimuler et améliorer la participation. La journée était également l'occasion pour les Bruxellois de découvrir le travail d'associations de terrain, d'entendre le témoignage d'acteurs inspirants, acteurs de la participation en Belgique ou en Europe mais également de faire des propositions pour l'aménagement de la nouvelle salle du Conseil de la Ville.

Ce qui suit est une synthèse des ateliers participatifs s'étant déroulés lors de la Rencontre des Brusseleirs. Cette synthèse a été réalisée à partir des informations collectées par les facilitateurs ayant modéré les discussions.

Nous commencerons par détailler les résultats des ateliers s'étant déroulés le matin, qui étaient centrés sur les besoins des citoyens, et articulés autour de trois thèmes : Informer, Impliquer, Innover

Nous poursuivrons ensuite le rapport par la présentation des résultats des six ateliers consacrés à la mise en place de nouveaux outils de la participation :

- Conseil de quartier
- Budget citoyen
- Panel citoyen
- Laboratoire d'innovation sociale
- Pouvoir/Droit d'initiative citoyenne
- Autres outils

Enfin, nous terminerons ce volet du rapport par la présentation et l'analyse des résultats du vote en agora via l'application Sli.do. Cette application a permis de hiérarchiser, en termes de préférence, ces différents outils.

### ***Les besoins***

La première partie de la journée fut consacrée aux besoins des citoyens en termes de participation. Chaque atelier était organisé autour d'un thème. Les trois thèmes sur lesquels ont travaillé les citoyens étaient :

- 1) Informer : la question centrale étant de savoir comment la Ville pouvait mieux informer les citoyens et les outils à mettre en place pour améliorer le dialogue.
- 2) Impliquer : l'objectif de cette thématique était de comprendre les besoins des citoyens qui souhaitent s'impliquer dans la politique de la Ville de Bruxelles.
- 3) Innover : ce troisième thème avait pour but d'interroger les citoyens présents sur les réalisations à concrétiser pour favoriser l'innovation sur le territoire de la Ville de Bruxelles.

Les citoyens se sont donc répartis en trois groupes en fonction de leur thème de prédilection et ont énoncés et priorisés leurs besoins collectifs en lien avec le thème choisi. Au terme de l'exercice de réflexion et d'écriture, les résultats ont été présentés en Agora. Les citoyens ont pu émettre leurs préférences, individuelles cette fois-ci, en votant parmi les différentes propositions émises dans chacun des groupes. Il est important de mentionner qu'était soumis au vote les besoins présentés en agora ainsi que l'ensemble des besoins collectés au travers des rencontres locales de quartier.

## ***Informer***

Les résultats de cet atelier se structurent en trois axes : « organiser », « anticiper » et « suivre ».

Les citoyens participant à cet atelier ont en effet souligné la nécessité d'avoir une information organisée, qui passe par une centralisation et d'une diffusion des informations efficaces. Cette centralisation se réaliserait par une plateforme accessible, alimentée par une veille informationnelle proactive sur l'ensemble des événements ou actions qui se produisent sur le territoire de la Ville et de son voisinage (les communes voisines mais aussi au niveau de la Région). La diffusion devrait prendre en compte des enjeux de forme (en fonction du type de média et du support) mais aussi d'accessibilité, notamment sur les langues, les PMR, la géolocalisation, le niveau social ou encore les centres d'intérêt.

Cette information devrait rester neutre, c'est-à-dire, selon les participants, a-partisane et chercher à représenter une pluralité de perspectives.

Enfin, en ce qui concerne la diffusion, et la création d'une plateforme de diffusion numérique de l'information, les participants ont émis le souhait que celle-ci permette, via un système de tags, de filtrer l'information afin de faciliter la rediffusion de celle-ci par les acteurs plus locaux, ou même selon d'autres critères, à définir.

L'anticipation a également été mise en avant par les citoyens. Ceux-ci se sentent souvent mis devant le fait accompli, et ne se sentent pas consultés. Le souhait serait donc également d'avoir une information qui permettent d'anticiper les projets, actions et politiques de la Ville de Bruxelles.

Enfin, le suivi semble également important pour les citoyens. Par le suivi est entendu la relation qui devrait s'installer dans l'interaction une fois que le citoyen prend contact avec la Ville de Bruxelles. Les citoyens témoignent d'un sentiment d'absence d'interlocuteur. Il faudrait donc selon eux que ce suivi soit mieux organisé et que l'interaction soit améliorée.

Enfin, les participants ont également conclu la discussion de cet atelier en échangeant autour de la question des incitants et des motivations (ou freins) à la participation et des manières de stimuler celle-ci.

## ***Impliquer***

Les citoyens participant à ce groupe de travail ont identifié 17 besoins collectifs afin de stimuler l'implication des Bruxellois dans la politique de la Ville. Du fait du nombre de ces propositions, nous allons les détailler en fonction du total des votes qu'elles ont obtenus, en commençant par la proposition qui a recueilli le plus de suffrages.

Les citoyens ont insisté sur la nécessité d’avoir des lieux physiques et virtuels avec des outils méthodologiques et des personnes ressources afin de favoriser la participation et l’implication des Bruxellois. Cette proposition est celle qui a reçu le plus de suffrages.

Une proposition ayant également reçu un soutien important est celle consistant à créer des Wijkregisseurs, dont le rôle serait de faire le lien avec les publics les moins accessibles, au cœur des quartiers.

Les citoyens ont également souhaité la création d’une plateforme qui permettrait d’introduire des projets, de voter sur ces différents projets ainsi que de définir leur budget.

Trois propositions ont également été soutenues, mais dans une moindre mesure. Il s’agit de celle visant à demander que la participation ne soit plus un outil utilisé ponctuellement mais bien structurellement par la Ville de Bruxelles. Ils souhaitent également la publication des résultats après les débats du Conseil communal ainsi que la création d’antennes de quartier.

Nous formulons ici une proposition de classement et d’interprétation de cet ensemble de besoins comme des préférences exprimées en les classant selon trois axes :

Information	Outils	Institutions/administration
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publication des résultats des débats</li> <li>- Information et implication des citoyens en amont de chaque projet</li> <li>- Un site web officiel avec des informations sur les conseils citoyens et une meilleure information aux primo-arrivants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieux physiques et virtuels avec des outils méthodologiques et des personnes ressources</li> <li>- Wijkregisseurs</li> <li>- Plateforme pour introduire des projets, voter sur ces projets et définir le budget</li> <li>- Antennes de quartier</li> <li>- Création, réactivation et information sur les conseils consultatifs</li> <li>- Collaboration entre experts et citoyens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation structurelle plutôt que ponctuelle</li> <li>- Meilleurs relais entre la Ville et les habitants</li> <li>- Proactivité de la commune pour aller vers les citoyens</li> <li>- Désignation d’un référent de dossier pour le suivi des projets</li> <li>- Facilitation des interpellations au Conseil communal</li> <li>- Rupture du clientélisme</li> <li>- Contact permanent avec le politique</li> <li>- Plus de places assises dans la salle du Conseil Communal</li> </ul>

### ***Innover***

Les citoyens participant à cet atelier ont détaillé les besoins collectifs et les propositions afin de favoriser l’innovation sur le territoire de la Ville de Bruxelles. Comme pour le rapport de l’atelier « Impliquer », nous procéderons en détaillant les propositions qui ont obtenu le plus de suffrages jusqu’à celles ayant reçu le moins de soutiens.

La proposition ayant reçu le plus grand nombre de soutiens vise à la mise à disposition d’un espace physique dans lequel il serait installé des ateliers ouverts pour pouvoir tester et co-créer.

Trois autres propositions ont été plébiscitées. La première souligne que dans le domaine de l'innovation il est nécessaire de travailler dans une dynamique de bottom-up, afin de pouvoir impliquer le plus grand nombre de personnes possibles. Une autre proposition rejoint cette réflexion en soulignant qu'il faut que l'innovation et le processus d'innovation soit inclusif et accessible à des publics moins impliqués habituellement. Enfin la dernière proposition indique qu'il faut que la Ville donne l'exemple de la collaboration bilingue, et même multilingue.

Nous formulons dans le tableau ci-dessous une proposition de classement et d'interprétation de ces différentes propositions et besoins comme des préférences exprimées ,selon cinq axes.

Facilitation des phases test	Innovation politique	Philosophie de l'innovation	Utilisation des langues
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter la possibilité de phases test. Pouvoir davantage tester et expérimenter.</li> <li>• Allègement des normes (notamment urbanistiques et de sécurité) durant les périodes de test</li> <li>• Disposer d'un espace physique, installer des ateliers pour pouvoir tester et co-créeer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innover en matière politique et dans la situation institutionnelle actuelle</li> <li>• Mettre en place un parlement citoyen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'innovation doit être transparente, user friendly et sensible</li> <li>• L'innovation et le processus d'innovation doivent être inclusifs et accessibles à des publics moins impliqués</li> <li>• Travailler en bottom up pour impliquer tout le monde dans l'innovation</li> <li>• Trouver un juste équilibre entre l'innovation et la modernisation (pas une poursuite absolue)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposer de moyens financiers pour la traduction dans un but d'inclusion et de rassemblement</li> <li>• La Ville doit donner l'exemple en matière de collaboration bilingue et même multilingue</li> <li>• Pouvoir innover également en anglais (pour les expatriés) et profiter de leurs expériences internationales, des compétences et des nombreux experts travaillant dans les institutions internationales ou les ONG.</li> </ul>

# Les outils

Afin de répondre aux besoins exprimés durant la matinée par les citoyens, les ateliers de l'après-midi se sont focalisés sur la déclinaison des nouveaux outils de participation.

Les citoyens ont été invités à se répartir en six groupes, chacun d'entre eux permettant de discuter d'un outil participatif, de proposer des idées pour son fonctionnement et de définir ses moyens d'actions. Chaque outil avait été au préalable présenté en Agora par l'Echevin à la Participation, Arnaud Pinxteren. Chaque groupe était modéré par un facilitateur, qui était également accompagné d'une personne ressource, experte sur l'outil mis en discussion, qui pouvait répondre aux questions techniques des citoyens.

Les participants avaient la possibilité de changer de groupe de discussion toutes les 20 minutes.

Les thématiques attribuées aux six groupes étaient :

- 1) Conseil de quartier
- 2) Budget citoyen
- 3) Panel citoyen
- 4) Laboratoire d'innovation sociale
- 5) Pouvoir/Droit d'initiative citoyenne
- 6) Autres outils : ce groupe était chargé de développer d'autres outils que ceux déjà présentés.

Nous allons présenter les différents résultats obtenus pendant les discussions dans ces groupes de travail.

## Le conseil de quartier

La réflexion a suivi une structure en quatre points, que nous allons reproduire ici.

### A. Quel périmètre de quartier ?

Cette question a été largement débattue et il n'a pas été possible de trouver une proposition qui satisfasse l'entièreté du groupe. Plusieurs propositions ont cependant été émises, nous les détaillons ici.

Tout d'abord il a été question de réaliser un inventaire des quartiers existants en se basant à la fois sur l'historique des quartiers mais aussi sur le sentiment d'appartenance des habitants vis-à-vis de leurs quartiers. Par ailleurs, il a été souligné que les quartiers historiques ne correspondent pas aux quartiers administratifs, le découpage est plus granulaire. Un autre inventaire devrait être réalisé selon le panel, celui des différentes associations actives dans les quartiers. La taille du quartier a également posé question, faut-il penser local ou global, quelle serait la taille idéale ? Cette question n'a pas été tranchée par les participants. Il a été souligné qu'il fallait laisser le choix aux habitants avec la remarque notable que la perception du quartier variait souvent entre les nouveaux et les anciens habitants du quartier.

### B. Quelle taille de conseil ?



La composition a été discutée et plusieurs critères et principes ont été définis :

- Il faut que la taille du conseil soit proportionnelle au nombre d'habitants du quartier
- Le conseil doit être composé d'un nombre impair de membres (7 ou 9) afin de pouvoir obtenir clairement des majorités.
- Il faut que le conseil soit représentatif, c'est-à-dire que ses membres représentent la population du quartier selon ces critères :
  - o Âge
  - o Parité hommes /femmes
  - o Communautés
  - o Commerçants/Habitants/Artisans (ces différentes catégories ont des intérêts économiques différents).
  - o PMR
  - o Catégories sociales

La question du tirage au sort a également été discutée dans cet atelier. Le principe de tirer au sort les membres du Conseil de quartier a fait consensus mais des questions demeurent. Que faire par exemple avec des personnes tirées au sort qui ne se sentiraient pas concernées par la démarche ?

### **C. Quelles modalités pratiques ?**

Les questions posées dans cette section tournaient autour du défraiement, de la présidence tournante (ou pas) ainsi que de la fréquence des réunions. Plusieurs propositions ont été formulées en rapport avec ces thématiques.

Les participants ont souligné l'importance d'avoir un lieu dédié au conseil de quartier, implanté dans le quartier (dans une perspective de décentralisation), avec des informations sur la Ville de Bruxelles. Il faut que le lieu soit en relation avec la commune mais dans un terrain neutre et de préférence symbolique. Ils refusent l'idée de se réunir dans une école ou dans un centre sportif.

L'élection des membres se tiendrait de manière annuelle et le mandat durerait deux ans. De cette manière, 50% du Conseil changerait tous les ans, ce qui assure une continuité dans l'exercice de ses fonctions mais laisse aussi la place à l'innovation.

La fréquence de réunion est à définir par les membres du Conseil eux-mêmes. Les participants ont quand même indiqués des fréquences à titre d'information. Il faudrait qu'ils se réunissent entre une fois tous les 15 jours, à une fois tous les 2 mois. Le minimum étant une fois par trimestre.

### **D. Quelles interactions avec le Collège du Bourgmestre et des Echevins ?**

Les participants ont proposé qu'un membre du Collège compétent dans les matières avec lesquelles le Conseil est occupé, participe à une réunion tous les trois mois. Cela permet un équilibre entre l'autonomie du Conseil et la présence des représentants de la Ville.

L'administration serait également invitée à assister aux réunions de temps en temps.

Les Conseils de quartiers devraient être un point de l'ordre du jour fixe du Conseil Communal.

## **Le Budget citoyen**

Cet atelier avait été structuré en trois questions, que nous reproduisons ici.

### **A. Quel processus de priorisation ?**

En définissant les priorités pour un budget citoyen, il est important de garder l'équilibre entre l'intérêt du quartier et l'intérêt général.

Les Brusseleirs demandent un processus de priorisation mixte : cela doit être une combinaison des rencontres physiques dans le quartier et de votes en ligne. Les votes, en ligne et des rencontres, devraient être des votes de préférence ainsi que des votes de rejet si les citoyens ne sont pas pour un projet mis au vote.

Par ailleurs, les priorités devraient être définies quartier par quartier.

Il est important que tout le monde puisse participer au processus de priorisation. C'est pourquoi, avant le processus de priorisation, les citoyens devraient aussi être soutenus pour présenter un projet ou un problème collectif à régler qui pourrait être éligible pour le budget citoyen.

### **B. Quel processus de validation ?**

Pendant le processus de validation il est aussi important de garder l'équilibre entre l'intérêt du quartier et l'intérêt général.

Avant de pouvoir valider un projet, les citoyens devraient recevoir le plus d'informations possible sur le projet, avec le support de l'administration. Celle-ci devrait d'abord contrôler la faisabilité de l'idée et ensuite estimer le coût du projet.

Le processus de validation devrait être mixte : cela doit être une combinaison des rencontres physiques dans les quartiers et des votes en ligne, mais aussi mixte dans le sens où la validation devrait être réalisée dans le quartier, mais aussi en dehors du quartier. Les personnes d'autres quartiers devraient avoir la possibilité de s'exprimer en faveur ou contre un projet.

Les votes, en ligne et des rencontres, devraient être des votes de préférence ainsi que des votes de rejet si les citoyens ne sont pas pour un projet mis à validation.

### **C. Quelle répartition entre investissement public et le soutien aux projets citoyens ?**

La répartition dépend des besoins du quartier, des projets nominés et des investissements publics proposés. Une répartition fixe n'est donc pas souhaitable. Les Brusseleirs proposent une sorte de « fourchette » qui détermine qu'au moins 25% du budget soit réservé aux investissements publics et 25% aux projets des citoyens. Le budget restant (50%) peut varier en fonction des besoins, des projets et des investissements.

En ce qui concerne les investissements publics, les Brusseleirs soulignent qu'il est important que le budget citoyen ne soit pas qu'utilisé pour des projets liés au budget de la ville.

## **Panel citoyen**

Nous reproduisons ici la structure avec laquelle l'atelier a été construit.

### **A. Quel objectif prioritaire ?**

Les citoyens ont constaté le fait qu'il n'y avait pas à l'heure actuelle d'outil juridique qui pouvait contraindre les autorités politiques à suivre les recommandations ou propositions ayant été élaborées pendant un panel citoyen. Ils souhaitent cependant que si de tels panels devaient être mis en place, leurs résultats soient contraignants pour les responsables politiques, en tout ou sur une partie des propositions. L'objectif pour eux doit être de tendre vers ce caractère contraignant.

Par ailleurs, ils souhaiteraient qu'une réflexion juridique soit amorcée sur cette question, au niveau global.

Pour eux, un panel citoyen bien réalisé pourrait améliorer la démocratie représentative en donnant la possibilité aux responsables politiques élus de mettre en place des projets et propositions élaborées directement par leurs électeurs.

### **B. Quelle complémentarité avec les conseils consultatifs ou le conseil communal ?**

Pour les participants il faut que le panel citoyen soit surtout plus contraignant qu'un conseil consultatif, dont les résultats peuvent être utilisés ou non par les autorités publiques.

Par ailleurs, ils soulignent que le travail d'un panel citoyen devra être fait en lien avec le Collège communal, et surtout avoir la garantie de voir ses résultats pris en compte par les représentants politiques.

### **C. Quelle composition ?**

Le panel serait ouvert à tous les citoyens de plus de 16 ans et devrait être représentatif de la société civile non-organisée. Les participants soulignent qu'il faudrait que le panel ait le soutien d'experts et du secteur associatif, pour pouvoir proposer des solutions efficaces et pertinentes.

Par ailleurs, il faut que les membres de ce panel soient rémunérés et nourris durant leur participation.

## **Laboratoire d'innovation sociale**

Les citoyens ont, avant d'aborder les questions qui leurs étaient posées dans cet atelier, d'abord questionné la dimension sociale du Laboratoire d'innovation sociale, se demandant si on entendait l'innovation dans la participation ou plus largement, l'innovation de tout horizon ?

Passé cette remarque préliminaire, ils ont suivi la structure de questions prédéterminée, que nous reproduisons ici.

### **A. Une orientation thématique ou géographique ?**

Les Brusseleirs ont proposé de partir d'une orientation géographique plutôt que thématique.

### **B. Un lieu central ou des lieux décentralisés ?**

Les participants ont souligné l'importance de partir de l'échelle locale, tout en introduisant un dynamisme, une itinérance. Ils ont ajouté qu'il fallait partir de lieux de rassemblement existants, permettant d'aller vers les gens, à une échelle locale. Ce n'est pas aux citoyens d'aller vers l'innovation, l'innovation doit venir à eux.

### C. Mais encore ?

Cette section reprend plusieurs remarques et propositions qui doivent guider selon les participants les actions réalisées par et dans le Laboratoire d'innovation sociale.

Les participants ont tout d'abord parlé de dialogue, en insistant sur le fait que celui-ci devait être humain, et rassembler les pouvoirs publics, les experts, habitants sur un pied d'égalité. L'objectif est de pouvoir créer des synergies entre personnes en excluant les rôles attirés.

Le timing de ce dialogue est aussi important selon les participants. Ils insistent sur le fait que celui-ci doit se tenir en amont, avant le début de tout processus ou exigences légales. Il faut commencer par informer.

Les Brusseleirs se sont ensuite accordés sur des principes de fonctionnement et de pratiques à mettre en œuvre dans le cadre de ce Laboratoire. Tout d'abord ils ont souligné l'importance de partir de l'existant, des pratiques déjà présentées comme innovantes. Ils souhaitent également que l'on laisse une grande place à l'expérimentation et que l'on n'interprète plus l'erreur comme négative mais comme autorisée et perçue comme positive (itérations sur base d'erreurs, apprentissage, amélioration). Cela nécessite de faire la part belle aux phases de test et ne pas donner de la place qu'à l'abouti.

Les participants soulignent également qu'il faut faire ensemble et non penser ensemble. Il faut ainsi selon eux favoriser l'accueil, le plaisir, la convivialité, les rencontres de cœur et non d'intellect, le ludique ou encore le dynamique.

Dans cette discussion sur les pratiques, un désaccord est apparu. Une partie du groupe pense en effet que les idées qui sont élaborées dans le laboratoire ne devraient appartenir à personne, qu'elles sont gratuites et qu'elles ne peuvent faire l'objet de profit par la suite (ils sont contre la récupération commerciale de ces idées citoyennes, élaborées en donnant son temps et son énergie gratuitement). L'autre partie du groupe regrette quant à elle que ces idées ne puissent pas être mises en place par des organisations extérieures selon certaines conditions, si elles sont pertinentes.

Cette partie de la discussion a également souligné qu'il était important que le laboratoire ne soit pas accueilli par la Ville, il doit s'agir d'un lieu de tous, neutre.

Enfin, en termes de public, il faut donner la priorité à la rencontre, au naturel, avant de se focaliser sur le besoin d'innover. De plus, il faut valoriser la contribution de toutes et tous dans ce laboratoire : chacun a du pouvoir et de la valeur.

## **Pouvoir/Droit d'initiative citoyenne**

La structure ayant servi à formuler des propositions est reproduite ici.

## **A. Pertinence**

Les Brusseleirs ont souligné que pour que le droit d'initiative citoyenne soit utile il faut que l'on soit au courant du fonctionnement de ce genre de processus.

Il faut également que les citoyens soient conscients du niveau de pouvoir auquel ils doivent s'adresser pour résoudre un problème donné ou pour présenter une initiative. Un accompagnement du citoyen pourrait être envisagé, ne serait-ce que dans l'aspect légal, au niveau des procédures à suivre ainsi, peut-être, que pour préparer la présentation de l'initiative.

Il faut également une bonne information sur les délais de traitement des initiatives, qu'il n'y ait pas d'attente excessive et qu'on puisse avoir une vue sur l'avancée du travail et du processus.

Les participants mettent en garde contre les initiatives qui viseraient à supprimer ou à bloquer une décision, surtout lorsqu'on n'en connaît pas les potentielles conséquences. Ils émettent la proposition qu'on pourrait peut-être demander aux porteurs de ce type d'initiative de proposer une alternative à ce que l'on souhaite supprimer ou bloquer.

Les Brusseleirs participants à l'atelier ont également indiqué qu'il fallait adapter les signatures requises à l'échelle du projet. Il faudrait par exemple empêcher des personnes de donner leur soutien pour une initiative alors qu'elles n'habitent pas dans le quartier ou la commune concernée.

Enfin, les participants indiquent qu'à une échelle plus globale, il faudrait que les règles soient similaires entre toutes les communes et entités. Dans ce travail d'uniformisation ils insistent sur le fait que c'est la règle la moins restrictive qui devra être favorisée.

## **B. Sujet**

Selon les participants, l'initiative peut traiter de tous les sujets, à une exception : ceux qui créeraient de l'ingérence dans les institutions scolaires. Selon eux, il y a trop en jeu à interférer dans les décisions d'une école.

## **Autres outils**

Ce groupe était invité à proposer un nouvel outil améliorant la participation citoyenne, en dehors des outils présentés : y pouvait être discuté toute nouvelle idée d'un participant ou toute proposition postée sur la plateforme ([www.fairebruxelles.be](http://www.fairebruxelles.be)) avant la Rencontre des Brusseleirs.

Trois outils ont été élaborés par les Brusseleirs participant à cet atelier.

### **A. Mettre en place un panel citoyen pour réviser/revitaliser la communication de la Ville de Bruxelles**

Les participants pensent en effet que cette dimension de communication entre la Ville et les citoyens peut être améliorée. Ils soulignent que certaines perspectives manquent dans la manière dont communique Bruxelles, au niveau des canaux et des contenus.

### **B. Créer une plateforme/réseau de facilitateurs locaux**

L'objectif de cette plateforme est de mutualiser le matériel et les compétences pour favoriser la convivialité et le support de dialogues constructifs. L'idée est de former des bénévoles à la facilitation en échange de quoi ceux-ci se rendraient disponibles quelques heures ou jours par an pour faciliter des dynamiques de participation dans d'autres quartiers que le leur. Ce procédé de recrutement favoriserait la neutralité des facilitateurs. Par ailleurs, les agents seraient un mélange de fonctionnaires et de bénévoles.

### **C. Obtenir une place citoyenne dans les organisations para-communales**

Les citoyens demandent une plus grande transparence du travail de ces organisations para-communales et souhaitent, si ce n'est pas en ayant directement une place aux Conseils d'administration de ces organisations, du moins la possibilité d'avoir un droit d'observation sur ce qui s'y passe. Les modalités et les mandats sont à approfondir.

#### **Clôture de la journée**

À la fin de la journée, alors que les participants étaient à nouveau rassemblés en Agora, nous avons mis au vote l'ensemble des outils ayant été discutés pendant l'après-midi ainsi que ceux ayant été élaborés dans le cadre de l'atelier « Autres outils », via l'application en ligne Sli.do.

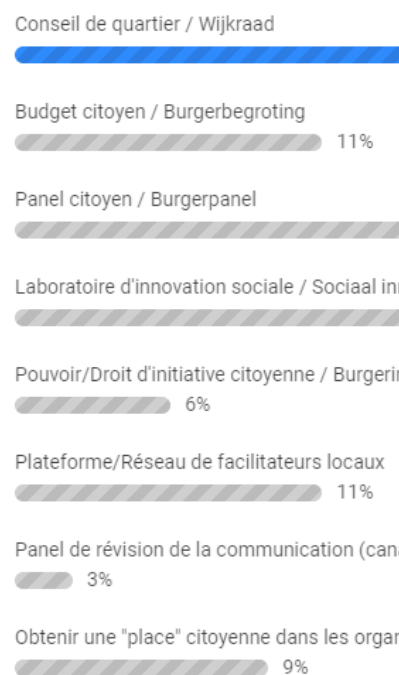
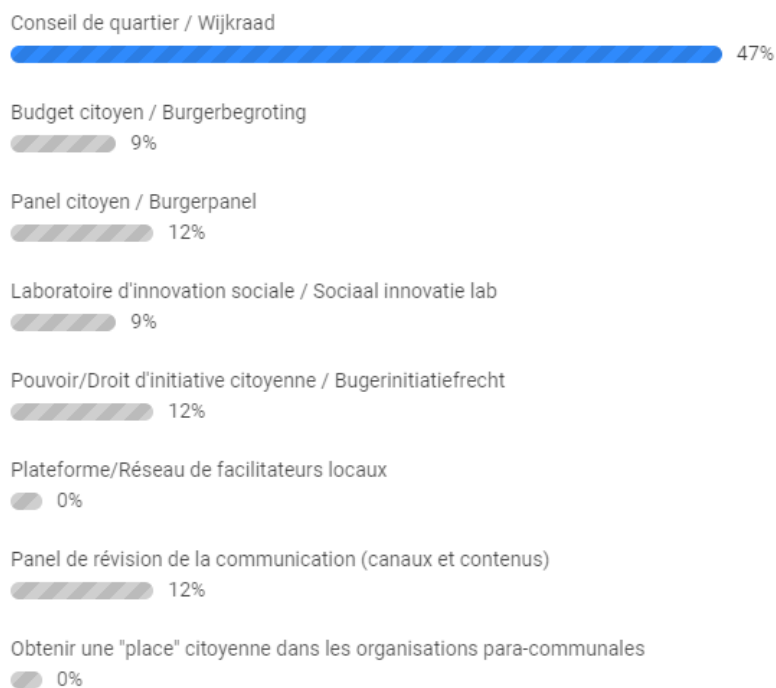
Deux questions ont été posées aux participants :

- 1) Quel outil trouvez-vous le plus pertinent pour la ville de Bruxelles ?
- 2) Dans quel outil aimeriez-vous le plus vous impliquer ?

Ces deux questions avaient pour but que les participants hiérarchisent les outils en fonction de leur propre participation potentielle à l'un d'eux (2<sup>ème</sup> question) mais aussi en fonction de l'utilité de cet outil pour les autorités de la Ville de Bruxelles (1<sup>ère</sup> question). Les participants ne pouvaient sélectionner qu'un seul des outils.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de ce vote.

Quel outil trouvez-vous le plus pertinent pour la Ville de Bruxelles ?      Dans quel outil aimeriez-vous le plus vous impliquer ?



Commentaire : Ces résultats montrent à quel point le Conseil de quartier est vu comme pertinent par les citoyens pour co-construire la Ville avec les autorités politiques. Suivent à bonne distance le Panel citoyen, le Pouvoir d'initiative citoyenne ainsi que le Panel de révision de la Communication, outil imaginé par le groupe « Autres outils ».

Ici encore, le Conseil de quartier est en tête du classement, avec cependant que 2 autres outils sont très près par le Panel Citoyen et ensuite le Laboratoire sociale. Ces deux derniers outils sont également pertinents selon les citoyens, mais moins nombreux que les citoyens souhaitent s'investir malgré

# Conclusion politique

Les citoyens ne se contentent plus d'une expression dans les urnes tous les 5 ou 6 ans. Ils se mobilisent, se rassemblent, ils agissent à leur échelle, ils veulent trouver des réponses, être une partie de la réponse, là où les pouvoirs publics patinent, tergiversent ou tout simplement désertent.

À côté de l'engagement citoyen de certain.e.s, un autre constat, moins optimiste, doit aussi être fait : aux dernières élections du 26 mai, sur le territoire de la Ville, 24 % des électeurs ne se sont pas exprimés ou pas exprimés valablement. Difficile de ne pas y voir le signe d'un désintérêt, voire d'une défiance envers notre système démocratique, son fonctionnement et sa crédibilité. Le fossé se creuse entre ceux qui « décident » et celles et ceux qui ont de plus en plus l'impression de n'avoir qu'à subir.

Que les citoyens soient engagés ou désabusés, leur voix doit être entendue et à l'instar du chemin déjà pris par de nombreuses villes de par le monde et en Belgique, Bruxelles veut désormais proposer un autre modèle de gouvernance participative.

Ce modèle repose tout d'abord sur un dialogue direct avec les élus et une écoute plus active de la part de ceux-ci. Les habitants et les usagers de Bruxelles sont en effet les experts de leurs rues, de leur quartier, de leur vécu dans la ville. Ils sont tous les jours confrontés à des besoins et des questions qui évoluent, à des défis nouveaux, à des besoins et des envies qui changent. S'appuyer sur leur regard, leur expérience, leur expertise, c'est faire évoluer la Ville de Bruxelles plus en phase avec les Bruxellois, c'est créer une Ville dynamique, innovante, agréable où chacun trouve sa place.

Lors des différentes rencontres de quartiers comme à la rencontre des Brusseleirs, les citoyens nous ont fait comprendre l'importance de les rencontrer dans leurs quartiers. À travers les différentes contributions, nous pouvons souligner non seulement l'intérêt de cette proximité mais aussi la nécessité d'organiser finement ces moments de dialogues afin d'en assurer l'efficacité, le suivi et donc l'utilité. À cette fin, le dispositif des **conseils de quartier** est apparu comme le plus propice et le plus urgent à mettre en place.

Par ailleurs, un nouveau modèle de gouvernance, participative, implique aussi d'encourager des prises de décision travaillées et partagées. Les échanges des six derniers mois ont confirmé, dans le chef des citoyens, la conscience de l'importance de leur rôle et leur disponibilité à faire entendre leur voix lorsqu'il s'agit de projets à grande échelle, de projets thématiques ou des enjeux de leur quartier. Mettre les citoyens en capacité d'agir et de contribuer au développement de leur Ville ou de leur quartier est donc clairement une autre conclusion marquante du processus mené à ce jour. Les projets de la Ville, grands comme petits, seront meilleurs s'ils sont construits avec les habitants et les usagers, notamment en recourant **au panel citoyen**. Dès lors, à côté de la mise en place des Conseils de quartiers, des moyens financiers, humains et méthodologiques seront déployés pour accompagner la **co-construction des projets de la Ville**.

Bien entendu, il est essentiel que ces processus participatifs touche un maximum de Bruxellois. La représentativité la plus large doit être visée. A de nombreuses reprises, les citoyens engagés partageaient cette préoccupation des autorités de la Villes de voir impliquer une portion plus large et



plus représentative de la population. En effet, la Ville de Bruxelles et les Bruxellois exercent différents rôles. En fonction de leur réalité, de leurs contraintes et de leurs envies naissent des « capacités participatives » différentes. La Ville de Bruxelles doit développer des outils d'interaction pour entrer en dialogue avec tous les Bruxellois. Pour ce faire, de nouvelles méthodes (**tirage au sort**) comme de nouveaux outils doivent être développés pour aller dialoguer avec les citoyens là où ils se trouvent et non pas là où l'on voudrait les faire venir. Dans ce but, et à côté des outils numériques à optimiser, la création d'un **dispositif participatif mobile** doit être envisagée à brève échéance afin de favoriser la participation et l'implication d'un maximum de Bruxellois.es possible.

Enfin, ce sont les idées nouvelles, et les initiatives qui regorgent chez les Bruxellois qui donneront à ce nouvel élan de participation tout son essor. Cette innovation sociale existe déjà et se constate dans de nombreux quartiers. Cependant un lieu de rassemblement pour les initiatives existantes fait défaut. Un lieu qui permettrait de « faire ensemble » et non juste « penser ensemble » paraît être clé pour stimuler cette innovation et créer des synergies entre personnes. Un tel atelier d'innovation sociale doit être développé en priorité également. En collaborant tous aujourd'hui, nous innoveront pour que notre ville demain soit à l'image des Bruxellois : dynamique, durable et agréable. Des projets ambitieux qui allient la solidarité et l'aspect durable, tels que l'économie circulaire, pourront être testés et améliorés avant leur application proprement dites sur le terrain.

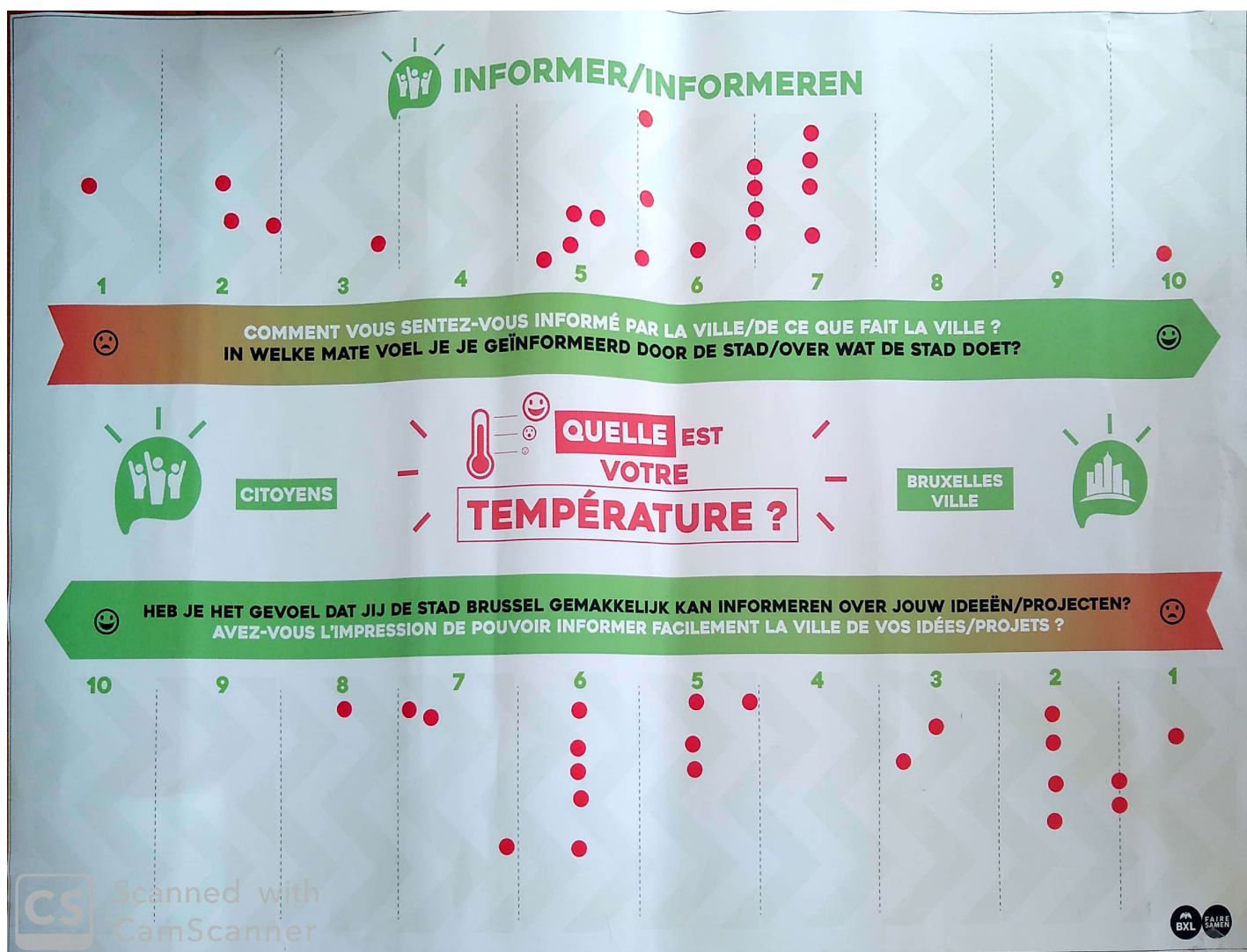
Nous le voyons, le travail de dialogue et de rencontre de ces six derniers mois a livré des résultats précieux. Une feuille de route claire se dessine désormais pour les prochains années, pointant des priorités d'action immédiates, pour atteindre des objectifs de plus long terme. Elle sera bien entendu à évaluer régulièrement, avec l'ensemble des parties prenantes, afin de s'assurer que notre cap est bien maintenu, celui qui nous mène à **Faire Bruxelles Samen**.

# Les annexes - thermomètres citoyens

Tout au long de la Rencontre des Brusseleirs, les participants étaient invités à exprimer leur ressenti, « leur température » par rapport aux trois thèmes :

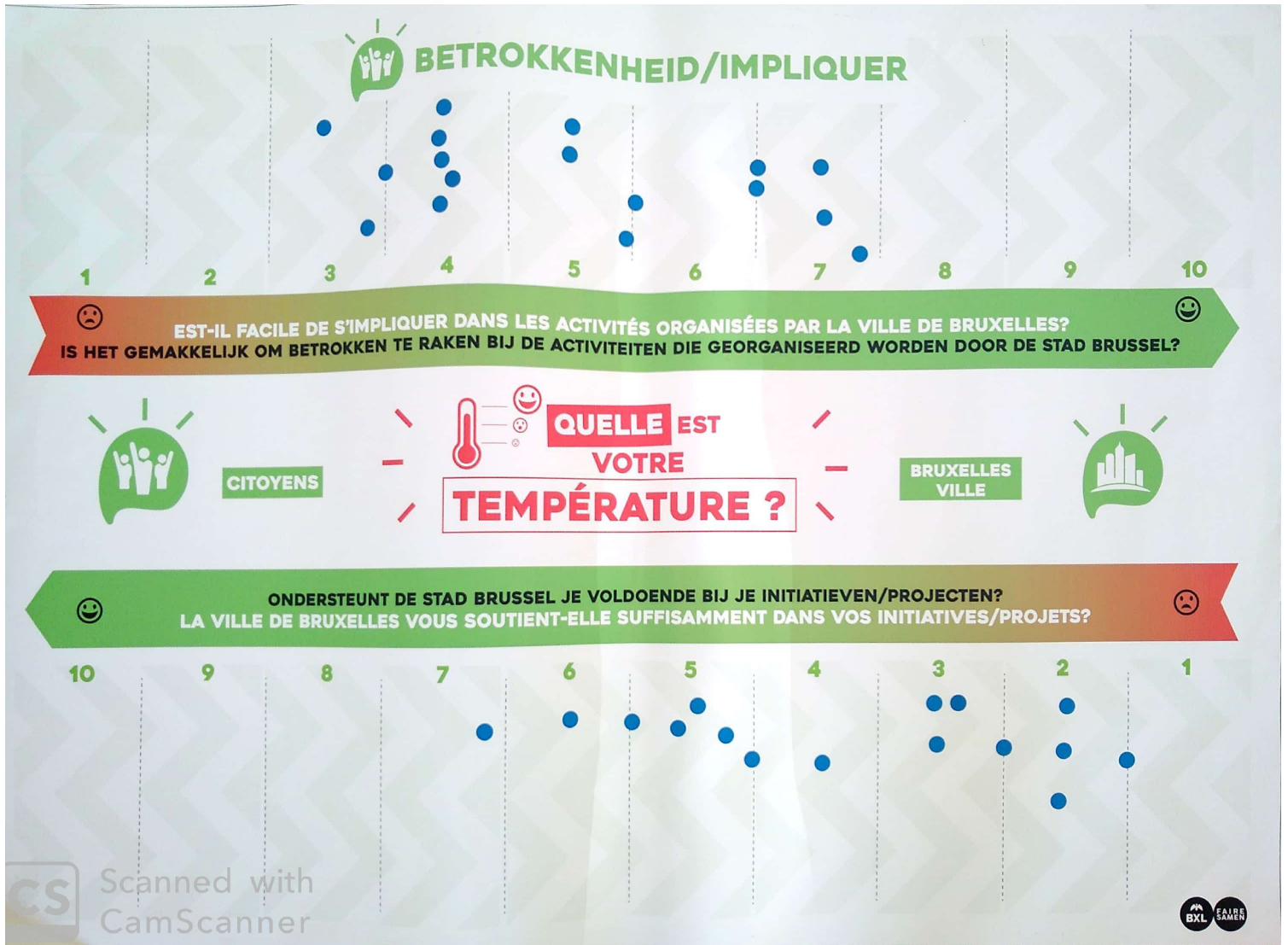
Informé :

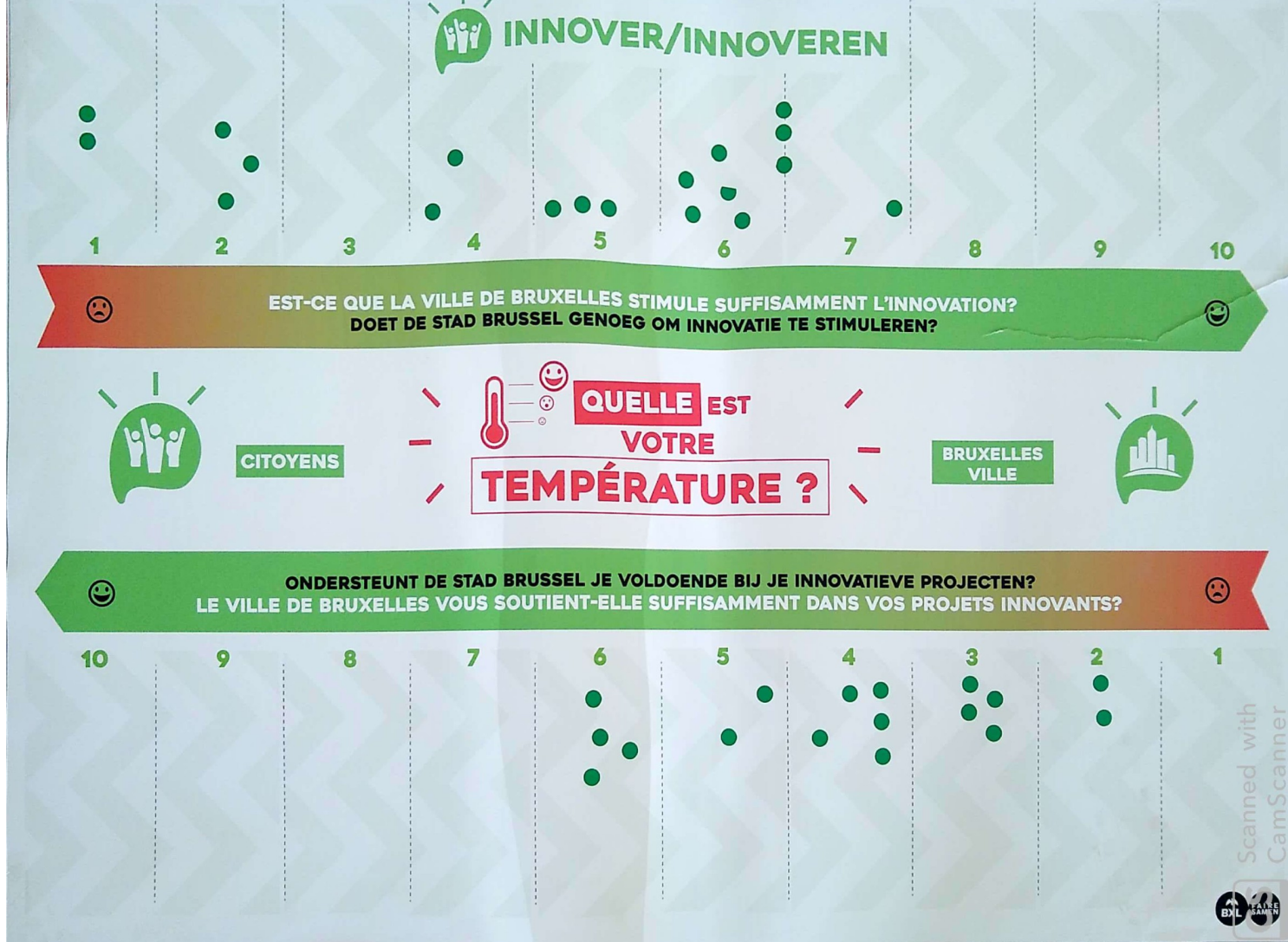
- Comment vous sentez-vous informé par la Ville/de ce que fait la Ville ?
- Avez-vous l'impression de pouvoir facilement informer la Ville de vos idées/projets ?



Impliquer :

- Est-il facile de s'impliquer dans les activités organisées par la Ville de Bruxelles ?
- La Ville de Bruxelles vous soutient-elle suffisamment dans vos initiatives/projets ?





Innover :

- Est-ce que la Ville de Bruxelles stimule-t-elle suffisamment l'innovation ?
- La Ville de Bruxelles vous soutient-elle suffisamment dans vos projets innovants ?