

NOTE DE POLITIQUE GENERALE 2018
--

<i>Sécurité</i>	2
<i>Services du Secrétaire communal (Bureau des Assemblées & Maîtrise des processus)</i>	3
<i>Développement Stratégique et Durable (DSD)</i>	7
<i>Programme de prévention urbaine</i>	8
<i>Fonds pour la politique des Grandes Villes (FPGV)</i>	11
<i>Information et participation</i>	12
<i>PPU</i>	15
<i>Sanctions administratives</i>	16
<i>Contrôle</i>	18
<i>Développement urbain et rénovation urbaine</i>	20
<i>Développement urbain</i>	20
<i>Rénovation urbaine</i>	22

Sécurité

L'amélioration de la sécurité est et reste l'une des priorités politiques à Schaerbeek. L'analyse des statistiques montre une diminution nette des faits délictueux, dans l'ensemble de la Région bruxelloise, et particulièrement au niveau de la zone Nord. En ce qui concerne la criminalité objective on observe en effet une diminution de 38 % du nombre de faits criminels entre 2002 et 2016 (derniers chiffres disponibles). Sur l'ensemble de l'année 2016, le nombre de faits criminels perpétrés a été de 94 pour 1000 habitants, c'est exceptionnel au regard des chiffres des autres grandes villes du pays (118 pour les 19 communes de la Région bruxelloise, 118 pour Anvers, 126 pour Gand, 159 pour Charleroi et 204 pour Liège !)

Les efforts entrepris pour améliorer la sécurité continuent donc de porter leur fruit. Le travail quotidien continuera afin que cette tendance soit confirmée en 2018 pour tous les types de délits.

Schaerbeek continuera à veiller à maintenir la qualité du service au sein de la zone de police, par la mise en œuvre des principes de proximité (une grande présence sur le terrain, une capacité de réaction rapide), de territorialité et de polyvalence. Le respect de ces principes ont permis une amélioration de la sécurité objective et subjective. Dans ce domaine complexe, les résultats positifs indéniablement enregistrés grâce au travail de la police zonale doivent également s'apprécier au regard de la politique de prévention articulée sur de nombreux dispositifs. Enfin et par ailleurs, le développement d'autres politiques menées par la commune dans d'autres secteurs comme l'urbanisme, la rénovation urbaine, l'emploi, l'activité économique, les politiques sociales, l'éducation, la propreté..., participent à l'amélioration du cadre de vie et donc à la sécurité.

La zone de police nord peut par ailleurs se targuer d'avoir un cadre policier quasi complet. Nous regrettons toutefois que la norme KUL qui fixe le cadre pour chaque zone de police n'ait toujours pas été adaptée. Elle n'a plus évolué depuis la réforme des polices et convient peu aux zones urbanisées, dont la pression démographique est importante. Très concrètement, si notre zone était financée par le fédéral à hauteur de la moyenne des autres zones des grandes villes du pays, notre zone pourrait engager 166 policiers supplémentaires.

Le Plan zonal de sécurité a comme priorités : la lutte contre l'insécurité routière et la lutte contre les cambriolages. En matière d'insécurité routière, les objectifs visent particulièrement à diminuer le phénomène de l'agressivité au volant et le nombre d'accidents avec lésions corporelles, et à lutter contre le stationnement asocial et dangereux. La lutte contre les cambriolages s'axera dans un premier temps vers l'analyse, les constatations, la prévention et la revisite.

Fait également partie de ce plan : la culture policière, qui vise à améliorer l'image de marque de la police auprès du public et à promouvoir la fonction d'exemple.

En outre, La lutte contre la radicalisation, déjà à l'œuvre depuis 2014, s'est amplifiée depuis lors. Les concertations étroites entre la commune et la police doivent s'intensifier. En 2018, la zone de police continuera de tout mettre en œuvre, dans son domaine de compétence,

pour accompagner au mieux les instances fédérales en charge de la lutte contre le terrorisme et la radicalisation violente. Les services de prévention sont étroitement associés à la lutte contre ce phénomène (voir partie politique de prévention dans cette note).

En outre, en raison du maintien à 3 du niveau d'alerte défini par l'OCAM, la zone a intégré le niveau de menace OCAM 3 dans l'encadrement des événements festifs et autres activités organisés sur le territoire schaarbeekois.

Fin 2015, la commune a mis sur pied la cellule « Action Contrôle Habitat », cellule de recensement sur les conditions de logement et de domiciliation visant à détecter plus rapidement, dès la première enquête de police, ou au départ d'autres indices, toute situation de logement non conforme à la dignité, de surpopulation, d'abus de la précarité ou d'exploitation immobilière (« marchands de sommeil »). A partir de 2016, cette cellule a coordonné les informations provenant des services de l'urbanisme, des registres de la population et des équipes de police de quartier. Sa mission consiste à détecter plus vite les situations critiques, à sensibiliser les propriétaires et à sanctionner le maintien de logements vides et abandonnés. A l'équipe déjà constituée d'agents du service urbanisme, population, de policiers, se sont ajoutés de nouveaux agents au service urbanisme et à la police administrative. Les contacts et interactions avec d'autres instances et services se sont intensifiés en 2017 et s'intensifieront encore en 2018 : parquet, CPAS, DIRL, service taxe.

La Brigade de Sécurisation du Transport (BST), un service spécifique dédié à la sécurisation des transports en commun en surface et dans ses abords, et composé d'agents de la police fédérale et de notre zone, est maintenu. Nous veillerons à la pérennité de ce service dont la présence et les actions au quotidien sont fortement appréciées par la population et dont l'évaluation relative à son fonctionnement est excellente.

Pour ce qui concerne le budget consacré à la sécurité, la dotation de la commune de Schaerbeek à la zone de police augmentera de 2 % en 2018. En outre, la zone est invitée à faire des économies (entre autres au niveau de ses dépenses de fonctionnement), dans le but d'optimiser son budget, malgré un contexte budgétaire difficile, notamment marqué par la hausse du taux de cotisation pour le Fonds de pension.

La zone de police mène aussi actuellement une réflexion sur deux aspects particuliers :

- L'achat et l'installation de nouveaux radars fixes et mobiles. Dans ce cadre, elle appuie un traitement et une gestion centralisés de ces radars par la Région ;
- L'extension du réseau de caméras.

Services du Secrétaire communal (Bureau des Assemblées & Maîtrise des processus)

Bureau des Assemblées

Outre les tâches classiques de ce service, à savoir : la gestion des réunions des différentes assemblées, l'organisation pratique des réunions du collège et du conseil, l'élaboration de l'agenda avec ordre du jour du collège, du conseil communal, la rédaction des procès-verbaux de ces réunions, la tenue des registres aux délibérations, l'expédition des dossiers à la tutelle, la mise en œuvre de la loi sur l'accès aux documents administratifs, le bureau des assemblées a initié en 2017 les engagements pris par le collège en matière de transparence.

Ces mesures concernent en particulier 4 volets :

1. La création d'un onglet « transparence » sur le site internet communal, onglet qui comprend actuellement les informations suivantes :

- Les délégations de la Commune dans les organismes pour la législature 2012-2018 ;
- La délibération du conseil communal du 24 avril 2013 relative à cette représentation de la commune dans les para et intercommunales ;
- La délibération du conseil communal du 22 octobre 2010 relative aux avantages des conseillers communaux et membres du collège ;
- Les rapports annuels rédigés et publiés en vertu de l'ordonnance sur la transparence des rémunérations et avantages des mandataires publics bruxellois ;
- Un tableau reprenant, pour chaque organisme partenaire de la commune pour la réalisation de missions d'intérêt général, le régime financier appliqué à leurs mandataires, à savoir :
 - le montant des rémunérations, avantages de toute nature et frais de représentation dont ils bénéficient ;
 - le relevé des taux de présence aux différentes réunions ;
 - le montant versé annuellement à chacun des mandataires.

Encore incomplet, ce tableau est alimenté au fur et à mesure de la réception de ces informations.

- Un tableau reprenant, pour chaque intercommunale dont nous sommes membres et dans lesquelles nous envoyons des délégués (selon les cas, à l'AG, au CA ou au Bureau), les informations suivantes :
 - le régime financier applicable à nos délégués ;
 - le mandat occupé ;
 - le montant versé annuellement à chacun des mandataires.

Ce tableau sera actualisé au fur et à mesure de la réception des données. Nous ne pouvons par contre engager la commune à tenir à jour ces informations puisqu'elles dépendent d'un autre niveau de pouvoir que le nôtre. Pour une information mise à jour, le site renvoie donc vers les sources originales, à savoir les intercommunales elles-mêmes.

Depuis le mois d'octobre, cet onglet comprend les mêmes informations pour les réunions du collège, du conseil et des commissions. A noter que les montants versés

annuellement aux conseillers et membres du collège pour ces réunions figurent déjà dans le rapport annuel susmentionné.

En 2018, lors de la mise en ligne du nouveau site web, ces mêmes informations figureront dans un onglet transparence. Et nous tendrons progressivement vers une présentation sous forme d'un tableau croisé dynamique lisible et facilement utilisable, offrant la possibilité au citoyen d'effectuer une recherche par mandataires, par association ou instance.

2. Le service a invité, par courrier, les organismes partenaires de la commune pour la réalisation de missions d'intérêt général à introduire un chapitre "Gouvernance" dans leur rapport annuel et reprenant les informations susmentionnées.
3. Le service insérera, dans le prochain rapport annuel de la commune et pour les années à venir, un chapitre « Bonne Gouvernance », pour communiquer les mêmes informations que celles mentionnées ci-avant pour tous les conseillers communaux (présence au conseil et en commission).
4. Le service a invité le CPAS et la zone de police à entreprendre les mêmes démarches en rendant publiques les informations relatives à la rémunération et au taux de présence de leurs mandataires.

En plus des améliorations régulières d'utilisation du logiciel Hubsession, nous développerons en 2018 le volet « transmis des documents à la tutelle », ceci dans le but de gagner en efficacité et d'éviter des gaspillages papier.

Maîtrise des processus

PROCESSUS

Cette supervision optimisée de l'administration permet d'analyser et de rationaliser les procédures internes et externes afin d'adapter les ressources au plus près des besoins et de mieux maîtriser ainsi les budgets. Cette nouvelle philosophie sera intégrée à tous les niveaux de l'administration.

Modélisation des processus

Un énorme travail de recensement et dématérialisation des procédures est également initié. Le service de Contrôle interne initiera une refonte partielle ou complète des procédures dans un souci de simplification administrative visant une plus grande efficacité de l'administration et un meilleur contrôle.

Formation à la modélisation des processus

L'année 2018 verra continuer la formation des agents et directions en matière de description de processus et contrôle interne. L'administration se lance dans de vastes projets novateurs qui nécessitent l'accompagnement au changement de l'ensemble du personnel ainsi que des formations qualifiantes extrêmement spécifiques pour perfectionner les agents aux nouveaux métiers de l'administration.

E-GOVERNMENT/GESTION DE LA RELATION CITOYENNE

L'année 2018 devrait voir éclore les premiers grands projets d'informatisation globale de l'administration telle que la refonte de la gestion citoyenne (accueil du citoyen 24h/24, 7j/7 et 365j/an), la numérisation de la gestion des dossiers et courriers, la mise en place d'un espace personnel accompagné d'un guichet électronique, ... Une planification des projets a été établie jusqu'en 2019.

Dématérialisation des processus

En développant une politique d'E-gouvernement au sein de l'ensemble de l'administration c'est-à-dire en utilisant les nouvelles technologies numériques au service des citoyens et des fonctionnaires, Schaerbeek se dote d'outils permettant une augmentation de l'efficacité, une plus grande transparence dans la gestion, une meilleure communication vers le citoyen et entre les services de l'administration, une empreinte écologique plus favorable (gain en impression papier) et une certification supérieure de l'authenticité des données.

En 2018, l'administration dématérialisera plus les processus complexes suivants :

- La gestion des subsides
- La gestion des candidatures
- La gestion des interventions territoriales
- La gestion des flux de dépenses
- ...

Les workflows simples seront d'office intégré au sein du CRM.

Gestion de la relation citoyenne (GRC)

Outre l'implémentation de l'outil, Schaerbeek met en place un call center avec une gestion centralisée des appels, investit dans un gestionnaire de file d'attente avec outil de prise de rendez-vous, ...

La gestion de courriers sera également dématérialisée dans le courant 2018.

Lancement du guichet électronique et de l'espace personnel

La dématérialisation des procédures permet de mettre à disposition les démarches de l'administration à l'attention des citoyens, des entreprises et associations soit via le web, soit via des bornes à l'accueil.

L'espace personnel grâce au CRM ne sera pas seulement un point d'entrée mais permettra une gestion intégrée des demandes afin de faciliter au maximum le travail des agents.

Implémentation d'un outil de gestion de la relation citoyenne (CRM)

L'administration va centraliser tous les canaux de demandes à la commune (téléphone, courrier dématérialisé, mail, accueil, espace personnel, réseaux sociaux, ...) dans un outil de traitement des dossiers. Un outil de la gestion citoyenne est une adaptation pour le secteur

public d'un outil de gestion de la relation client qui permet le développement d'un point d'entrée unique, véritable réceptacle des demandes et répartiteur dans les services.

GESTION DES DONNEES

L'année 2018 sera l'année de la gestion des données notamment avec les modifications de législation en matière de protection de la vie privée à laquelle Schaerbeek doit se conformer. Deux postes de niveau A sont vacants pour cause de pénurie de profil recherché (CISO, ...)

Data Manager

En 2017, un data manager a été engagé qui a pour fonction de mettre en place une politique de gestion des données. Un outil de Business Intelligence (BI) viendra assurer l'interprétation de ces statistiques et évaluer l'impact de l'implémentation de ces nouvelles technologies.

Systeme de géolocalisation

La localisation des données permet désormais à l'agent de travailler depuis tablette sur le terrain quel que soit le métier de l'agent : voirie, urbanisme, prévention, ... Schaerbeek investit depuis de nombreuses années dans la géolocalisation dont les retombées concrètes commencent à se ressentir...

CISO / DPO

Ce budget est l'estimation de la mise en conformité de l'administration sur base de cette nouvelle législation. Ce budget devra sans doute devenir récurrent.

Développement Stratégique et Durable (DSD)

L'année 2012 a vu l'aboutissement de l'étude visant à réaliser le Plan Communal de Développement (PCD) et un Agenda Local 21 (AL21) : Schaerbeek 2021. (Approbation par le conseil communal en juin 2012)

Depuis 2013, ce vaste projet de territoire est devenu un véritable Plan Communal de Développement Durable (PCDD). Cet outil constitue à la fois un cadre stratégique, un contrat de gestion, un outil opérationnel et un plan d'investissement pour l'Administration. C'est également un outil de promotion de la transversalité au sein de l'administration.

2016 fut l'année de réalisation de la première évaluation globale de ce Plan Communal de Développement Durable (PCDD).

Le rapport d'évaluation 2017 a été transmis au comité de pilotage. Celui-ci comprend un diagnostic du territoire. Il s'agira, en 2018, d'en extraire des éléments concrets en vue de réorienter certains projets ou de faire de nouvelles propositions. Des critères de priorisation ont été dégagés en comité de pilotage. Sur la base de ces critères, un tableau de priorisation a été mis en place et transmis aux coordinateurs/directeurs de département.

Les critères peuvent être adaptés en fonction des réalités spécifiques des thématiques.

Plusieurs thématiques/départements ont déjà effectué le travail (Plan Climat, Mobilité, Culture et enjeux patrimoniaux,...). Priorisation des projets et priorisation des budgets devraient, à terme, être mis en lien à travers une note stratégique.

Depuis avril 2014, 130 agents ont bénéficié d'une formation en gestion de projets, et, à la suite, de suivis en fonction des demandes. Les nouveaux chefs de projets continuent à bénéficier de ce type de formation et chaque agent chef de projet peut également bénéficier d'un suivi individuel, à la demande, dans un timing prédéfini.

Enfin, le logiciel de gestion de projets a été implémenté en 2014 et adapté progressivement aux besoins des utilisateurs. C'est l'outil de gestion et de pilotage du PCDD. Et c'est également un outil de centralisation et d'historisation des données, de lecture partagée des actions entreprises, et de communication.

Schaerbeek 2021, véritable outil opérationnel, est appelé à évoluer, à s'adapter et fait dorénavant l'objet d'une évaluation annuelle.

Programme de prévention urbaine

Depuis octobre 2013, le Programme de prévention urbaine est réorganisé sous un seul département. Cette réorganisation au niveau de l'administration répond au regroupement de la compétence sous l'autorité du Bourgmestre. Elle permet une meilleure gestion des subsides, des projets et au final l'amélioration des services rendus aux citoyens schaarbeekoïses. L'organigramme PPU sera effectif dès janvier 2018 afin d'optimiser le fonctionnement de celui-ci (trois services au lieu de 11 services).

Afin d'œuvrer au mieux-vivre ensemble en sécurité à Schaerbeek, les projets initiés dans le cadre du Programme de Prévention Urbaine seront poursuivis et développés en 2018 sur base de la note stratégique « Schaerbeek Prévention 2017-2020 ».

Via le PLPP 2016-2019, de nouveaux projets sont initiés à partir de 2017 à 2018. Il s'agit principalement :

- Du renforcement du management de projets via la recentralisation de procédures :
 - Optimisation de la gestion financière centralisée des services ;
 - Mise en place d'une nouvelle approche au niveau de la gestion des ressources humaines : évaluation du personnel, plan de formation, reconnaissance des métiers, supervision individuelle pour les agents de première ligne ;
 - Mise en place d'un système d'évaluation de projets harmonisé pour les services du PPU ;
 - Amélioration des processus et procédures en interne via la réalisation d'un vademecum et de formations en interne sur la gestion de projets ;
 - Premières productions de l'observatoire des quartiers d'un indice de qualité de vie, principalement sur la question des incivilités et statistiques dans les quartiers ; Travail sur une cartographie des incivilités ; Lancement de l'Indice de qualité de vie (questionnaire)
- Du renforcement des partenariats et du travail en concertation par la Cellule Quartiers :

- Coordination et concertation avec les acteurs communaux concernés et la Zone de police dans le cadre des réunions trimestrielles « diagnostic secteurs » ;
- Maintien des groupes de travail thématique (, Harcèlement en rue lancé en 2016, Jeunes sur le temps de midi ; gestion des problématiques de quartier...);
- Expérimentation de la mise en place d'une concertation avec les habitants avec l'ASBL Renovas sur le quartier Stephenson ;
- Mise en place d'une procédure de gestion des plaintes avec organisation de rencontres avec les habitants ;
- Développement des projets de prévention des assuétudes ;
- Mise en œuvre du plan de prévention de la radicalisation violente, phénomène émergeant auquel la Commune souhaite apporter une réponse dans le long terme.
- De la mise en place d'un Plan de communication pour le PPU et ses services :
 - a. Renforcement de la communication des différents services ;
 - b. Création d'une charte graphique commune aux services du PPU.
- Du travail social de rue :
 - c. Mise en œuvre du nouveau cadre de travail des Travailleurs sociaux de rue ; Révision des périmètres d'intervention ; renforcement ;
 - d. Communication sur les missions des travailleurs sociaux de rue.
- Du travail de proximité dans les quartiers :
 - e. Mise en place d'une gestion centralisée des espaces de proximité et réalisation de journées portes ouvertes ;
 - f. Renforcement de la gestion des problématiques liées à la grande précarité (sans-abri), aux publics en errance par une approche bas seuil d'accès favorisant la réinscription de la personne dans un nouveau parcours d'aide et un relais vers les partenaires adéquats ;
 - g. Intervention dans la procédure Squat
 - h. Développement d'un travail communautaire dans le quartier Gaucheret qui vise à son désenclavement.
- Du travail de médiation :
 - i. Maintien de la médiation de conflit interpersonnel et développement d'une médiation groupale ;
 - j. Mise en place d'une médiation de quartier ;
 - k. Maintien de la médiation scolaire avec la problématique du décrochage scolaire via Déclic ;
 - l. Mise en place d'un projet relatif au danger de l'internet chez les jeunes ;
 - m. Mise en place de synergies entre le Bureau Accueil Primo-arrivants(VIA) et le service communal de Médiation Accueil Nouveaux-arrivants Etrangers (MANAE).
- Du travail de prévention de la récidive : Semja et RePR.
- Du travail de sécurisation des quartiers par une présence visible ainsi que par le renforcement des gardiens de la paix constatateurs dans le cadre des

sanctions administratives communales et mise en place d'un troisième pôle de coordination.

- Du travail de sécurisation des habitations et bâtiments communaux dans le cadre de la prévention technique et situationnelle et du développement des actions de prévention par rapport aux différents types de vols (cambriolages, vols de et dans véhicules, vols à la tire, vols par ruse...) ainsi que le doublement du montant de la prime à la sécurisation dès 2018.
- Systématisation de l'approche de prévention situationnelle lors de l'aménagement de l'espace public

L'objectif pour 2018 est donc aussi de continuer à consolider les services et projets existants, grâce à l'augmentation des moyens financiers via la subvention régionale.

Travailler sur la radicalisation à portée violente constitue une problématique prioritaire pour la Commune. 2018 sera la continuité du travail entamé en 2017.

Au vu des constats du travail effectué depuis 2014, une nécessité se dégage d'impulser une dynamique plus intégrée et plus transversale, qui articule la prévention contre la radicalisation et les extrémismes violents avec celle contre la polarisation. Il s'agit de soutenir les initiatives et services existants, d'inclure ceux-ci dans les actions à mener en matière de prévention de la polarisation et de la radicalisation violente et de promouvoir l'échange de bonnes pratiques entre professionnels. Cette dynamique au niveau local, doit être plus centrée sur l'écoute et le besoins des acteurs de terrain de 1ère ligne, à savoir les enseignants et les travailleurs sociaux en contacts avec les publics touchés de près ou de loin par cette problématique.

Cette approche préventive encore plus orientée vers la prévention de la polarisation vise trois objectifs spécifiques dans le domaine des actions socio-préventives à l'échelon communal :

-Agir globalement sur les causes profondes et facteurs de risque en favorisant la cohésion sociale, l'interculturalité, le « mieux vivre/faire ensemble » (citoyenneté), en continuité avec la politique globale de prévention menée de longue date par la commune.

- Apporter un soutien aux individus dans leur recherche d'inclusion sociale, de sens et d'identité (ces deux derniers éléments sont communs quasi à tous les processus de radicalisation).

- Favoriser une approche transversale adaptée à la réalité de la mondialisation, capable de réagir à l'actualité et de soutenir des actions locales pertinentes –notamment à l'échelle des quartiers.

Outre l'approche en matière de prévention de la polarisation et de la radicalisation à portée violente, de nouvelles réflexions vont aussi voir le jour en 2018 notamment concernant l'occupation de l'espace public en soirée et les weekends et la gestion de celui-ci, ainsi que la concertation avec les habitants (approche participative).

Fonds pour la politique des Grandes Villes (FPGV)

Après le transfert de 2/3 du budget fédéral vers les Régions en 2014, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a mis en place un programme d'extinction des conventions sur trois années, 2016-2018, financé avec une enveloppe dégressive (70% du montant octroyé en 2015, puis 50% et enfin 30% en 2018). Le phasing-out va donc entrer dans sa dernière année.

Parallèlement, le programme « Programme de la Ville 2017-2020 » de la commune de Schaerbeek a été approuvé par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale le 06 juillet 2017.

Ce programme s'inscrit dans le cadre de la nouvelle ordonnance organique de la revitalisation urbaine et, plus spécifiquement, de l'axe 2 de la Politique de la Ville : « La Politique de la Ville par le développement des quartiers » au sein de la Zone de Revitalisation Urbaine – ZRU (cfr à partir de l'article 60 de l'ordonnance du 06 octobre 2016).

Le programme de la commune comporte 9 projets s'inscrivant dans un ou plusieurs objectifs opérationnels (O.O.) de la Politique de la Ville :

Projet 1 → Création d'un équipement collectif de quartier dédié aux activités culturelles comme vecteurs de la cohésion sociale (O.O.1 - Espaces publics et infrastructures permettant de renforcer la culture et le sport comme sphère de cohésion sociale) ;

Projet 2 → Citizen Light : Festival rassembleur et participatif (O.O.2 – Garantir le mieux-vivre ensemble, lutter contre la dualisation sociétale et spatiale des quartiers et améliorer l'image et le rayonnement de Bruxelles) ;

Projet 3 → La Maison des Femmes, au travers des projets Bricoladies et Place aux Cheffes ! et de la préparation et organisation de la journée des Droits de la Femme du 08 mars (O.O.2 - cfr ci-dessus, et OO.3 – Favoriser la lutte contre la précarité dans les quartiers, l'accueil et l'accompagnement des groupes-cibles les plus fragiles et l'insertion socio-professionnelle dans les filières porteuses d'emploi, particulièrement en lien avec l'aménagement du territoire et le logement) ;

Projet 4 → Latitude Nord – Accueil bas-seuil de personnes en grande précarité (O.O.3 – cfr ci-dessus) ;

Projet 5 → Invendus mais pas perdus (ou soutien logistique aux acteurs de l'aide alimentaire dans la ZRU de la commune (O.O.3 – cfr ci-dessus) ;

Projet 6 → Formation pour Public en Insertion Socio-Professionnelle – ForPISP“(O.O.3 – cfr ci-dessus) ;

Projet 7 → Masui – Rénovation et réaménagement d’un nouveau pôle de formation – projet lié à ForPISP (O.O.3 – cfr ci-dessus) ;

Projet 8 → Modules d’intégration des migrants et primo-arrivants par l’apprentissage de la langue (O.O.3 – cfr ci-dessus) ;

Projet 9 → Coordination et communication (du programme Politique de la Ville dans sa globalité)

Le programme a démarré le 15 juillet 2017 et prendra fin le 31 décembre 2020.

Information et participation

Le Schaerbeek info

Le Journal communal, le Schaerbeek Info (SI) regroupe toutes les communications émanant des autres services (Culture, Maison des Femmes, Seniors Dynamiques, Entretien Espaces publics, Programme de Prévention Urbaine, etc.), ce qui représente une économie globale et une plus grande diffusion des informations. Publié deux fois par mois, il est un rendez-vous incontournable pour de nombreuses familles schaerbeekoises. Il crée un lien direct entre le citoyen et l’administration via une information complète et régulière.

En 2018, l’équipe proposera une nouvelle formule du journal communal, la réflexion étant arrivée à son terme. L’objectif est d’en faire un outil ancré dans son époque, où l’accent sera mis sur l’interaction avec les Schaerbeekoises.

Dans cette nouvelle version, différents canaux de communication se croiseront. Ainsi, le Schaerbeek Info sera aussi développé en version numérique dans lequel seraient insérés clips-vidéos, photos dynamiques, interaction avec les réseaux sociaux, etc. Aujourd’hui, la communication se vit au travers du mix media en optimisant chacun des outils disponibles.

Par ailleurs, le soutien à l’ASBL Schaerbeek Info sera poursuivi et une attention spécifique sera portée aux points suivants : la régularité de la distribution doit être maintenue via les services de Bpost. Le souci constant doit être la distribution dans toutes les boîtes aux lettres, y compris dans les grands immeubles à appartement.

Le site web

Suite à la mise en ligne du nouveau site web, il s'agira de former certains membres du personnel à encoder directement sur le site et de les impliquer dans une dynamique positive d'appropriation de l'outil.

Parallèlement, le nouveau site s'inscrira dans un processus d'amélioration continue (localisation des lieux emblématiques de Schaerbeek sur la carte, statistiques, enquête de satisfaction, etc.). Il s'agira également de veiller à donner une information complète au citoyen en assurant la mise à jour et la mise en ligne des contenus.

Les nouveaux buts assignés au site seront d'assurer une meilleure interactivité avec le citoyen, de mettre à disposition un guichet électronique global, de mettre en place un outil de géolocalisation et d'établir un agenda et un suivi de l'actualité plus proactifs sur le territoire communal.

Enfin, il s'agira aussi de s'atteler à la réparation des bugs qui pourront survenir suite à la mise en ligne du site.

Médias sociaux

Le service communication continuera de développer sa stratégie en matière de communication digitale à travers les médias sociaux. Aujourd'hui, Schaerbeek dispose d'une vraie identité numérique. Elle est clairement visible sur les médias sociaux.

Les défis en 2018 sont nombreux. Il s'agit notamment d'assurer la cohérence et l'uniformité de la communication sur ce média.

- A l'égard du personnel communal :

D'un point de vue privé : Produire un guide des bons usages des réseaux sociaux en tant que membre du personnel communal.

D'un point de vue professionnel : Contrôler la création de nouvelles pages Facebook sur les réseaux sociaux : charte, administration, contenus, etc., avec la collaboration des services concernés.

En 2018, le service communication continuera d'informer les internautes sur l'actualité schaarbeekoise, en créant des contenus ou en relayant ceux des autres médias sur les différents médias sociaux : Facebook, Twitter, Instagram, YouTube. Proche du citoyen, la stratégie digitale inclut également une relation de proximité avec les Schaarbeekois. Via le profil d'Achille Colignon, le service communication apporte des réponses claires aux citoyens par rapport aux questions qu'ils se posent, qu'elles soient relatives à leur situation personnelle ou à la vie en cité.

Newsletters

En outre, la communication digitale passe également par la création et la gestion de newsletters. Progressivement, la stratégie mise en place porte ses fruits avec les services concernés. (Culture NL/FR, Services Jeunesse et Enfance, Maison des Femmes). En 2018, il s'agira d'étoffer cette offre avec d'autres services.

Communication interne

Suite à l'engagement d'un chargé de communication interne, 2018 verra le développement d'une stratégie en la matière. Une réflexion sera menée sur les outils à mettre en place pour assurer la communication vers et entre les membres du personnel (Journal interne, intranet, etc.). Dans un second temps, cette stratégie sera mise en œuvre.

L'accueil des nouveaux habitants

En 2018, le service continuera de développer sa politique d'accueil des nouveaux habitants. Le Welcome Pack sera revu et étoffé. Ils le recevront avec le Schaerbeek Info zéro destiné à présenter la commune et ses services.

Deux soirées d'accueil seront organisées comme chaque année afin d'aller à la rencontre des élus et découvrir l'histoire de leur maison communale. L'objectif est de continuer à enrichir cet événement afin de le rendre encore plus dynamique et attrayant.

Festivités

En 2018, le service communication coordonnera encore la communication de divers événements. Le service veille à développer une stratégie de communication, d'en assurer la cohérence et de veiller au développement des outils de communication (Fête de la Cerise, Citizen Lights, The Park To Be, Semaine de la Démocratie Locale, etc.). Le service assurera la production et le développement de goodies à destination de la population. Ceux-ci seront distribués lors de la tenue d'événements principalement dans la perspective de travailler sur l'image de marque de la commune.

Par ailleurs, le fil rouge entre ces événements, c'est la participation citoyenne. L'objectif est de susciter l'implication et l'enthousiasme des Schaerbeekois, le tout en collaboration avec différents services communaux. Le Schaerbeekois reste au centre des attentions.

En 2018, il s'agira donc également de continuer à pérenniser ces événements, en en faisant des moments-clés de la vie schaerbeekoise. Comment ? En étoffant l'offre et en la rendant encore plus attractive.

Photos

Une attention particulière est donnée à la qualité des photos. Destinées au Schaerbeek Info mais également au site web et aux médias sociaux, celles-ci sont soignées et plus esthétiques. En 2018, le service communication continuera à investir dans du matériel photographique professionnel et dans la formation de ses agents, afin de proposer aux citoyens des visuels à l'image de leur commune. L'objectif étant de véhiculer une image moderne de l'administration.

En vue de la mise à disposition des photos pour d'autres usages (flyers, affiches,...) et services communaux, il s'agira de continuer à répertorier les photos disponibles et d'en faciliter l'usage.

Vidéos

En 2018, le service communication investira encore dans la production de mini-films/clips/reportage promotionnels mettant en avant Schaerbeek, ses activités, ses festivités et sa vie citoyenne. La vidéo est un format très utilisé sur les médias sociaux, permettant de véhiculer son message de manière plus ludique et dynamique. Cette offre audio-visuelle sera également proposée sur le nouveau site web.

Affiches et autres visuels

Le service continuera à développer l'identité visuelle de la commune de Schaerbeek en assurant une cohérence dans l'affichage avec la nouvelle charte graphique et ce, en collaboration avec le service imprimerie et les services concernés. L'objectif est aussi de continuer et d'accentuer le conseil, l'avis et le soutien (réécriture de contenus, mise en page, etc.) sur les outils de communication produits par les différents services communaux

Signalétique

Suite à la création d'une nouvelle identité visuelle, il est important de repenser la signalétique interne et externe des bâtiments. Vaste projet, vu le nombre d'intervenants et les contraintes inhérentes aux bâtiments-mêmes. Les premiers jalons seront posés en 2018.

PPU

Sur base de l'audit communication du PPU réalisé en 2015, l'objectif est de continuer à mettre en place une communication harmonisée du service et de ses composantes. Il s'agit donc de développer de nouveaux outils pour faire connaître les services aux citoyens, partenaires ainsi qu'aux collaborateurs internes.

Identité graphique

L'identité graphique de Schaerbeek a été définie pour véhiculer les valeurs de la commune. Les différents services seront accompagnés pour que les valeurs se reflètent dans l'ensemble des outils de communication communaux : signatures e-mail, documents de travail, cahiers spéciaux des charges,...

Afin d'accroître la visibilité et la reconnaissance de la nouvelle identité graphique de la commune de Schaerbeek auprès de la population (lors d'évènements notamment), le service communication continuera à développer du matériel promotionnel (drapeaux, stands, banners, etc.). Il s'agit là de montrer clairement aux citoyens la présence et l'implication de la commune.

De manière plus globale, le service communication est transversal et continue d'épauler et de conseiller les différents services communaux, lors de la conception de la stratégie de communication jusqu'à la réalisation et utilisation d'outils de communication (déterminer le public cible, objet de la communication, choix des médias, distribution, timing...).

Sanctions administratives

Le règlement général de police a un double objectif, d'une part sanctionner une série de petites incivilités avec pour but que celles-ci ne se produisent plus, et d'autre part jouer un rôle préventif. Tous les dossiers n'aboutissent effectivement pas à une amende (avertissement).

L'application du règlement est totalement effective et sera poursuivie en 2017-2018. Notre objectif est de traiter les dossiers avec rapidité et efficacité.

Mis à part le règlement général de police, on dispose depuis peu également d'un règlement de police particulier sur les transports en commun qui reprend des comportements spécifiques sur les transports en commun et qui sont sanctionnés par des sanctions administratives. L'idée est d'harmoniser nos pratiques/procédures en interne et de mettre cela dans un texte de règlement (cfr. terrasses) et d'y inclure des sanctions administratives.

En 2015, un outil informatique, appelé ci-après « logiciel SAC », a été développé. Le logiciel est actuellement pour 85 à 90 % opérationnel et fait gagner beaucoup de temps au service. Grâce à ce programme/ logiciel, le service peut améliorer les retours au niveau de la police et en interne au niveau statistiques. Ce programme nous fait gagner en efficacité, afin qu'on puisse faire face à une augmentation du nombre de dossiers sans devoir passer dans l'immédiat à un engagement supplémentaire. Le service peut dès lors consacrer plus de temps à la qualité des décisions afin d'éviter le plus possible les recours au tribunal.

Pour 2017-2018, il est prévu de développer un volet « agents constatateurs » dans le logiciel SAC. Cette nouveauté devrait permettre aux agents constatateurs (et peut-être dans un

deuxième temps également aux policiers) de pouvoir dresser des constats sur une tablette ou smartphone et par un click de pouvoir envoyer ces constats directement dans le logiciel.

La plus grande partie des PV reçus par le service sanctions administratives concernent les infractions de roulage. Mais les incivilités couvrent bien plus que la seule problématique des infractions de roulage. Par rapport à l'année passée, nous constatons une augmentation du nombre de PV de SAC et ceci, notamment grâce aux actions des gardiens de la paix (par exemple aux abords des écoles). Le but est justement de motiver encore plus les agents de police ainsi que les agents constatateurs à dresser davantage de PV dans le cadre des autres SAC « classiques ». Pour ce faire, nous pourrions, par exemple, utiliser notre logiciel afin de pouvoir déterminer dans quels quartiers mener des actions pour certains types d'infractions. A titre d'exemple : une action dans les parcs contre les chiens non tenus en laisse, une action contre l'occupation privative sur la voie publique, etc...

En 2017, nous avons initié au sein de la zone une dynamique de concertation avec la police et les autres communes de la zone afin de pouvoir travailler main dans la main. Afin d'avoir des dossiers complets et d'harmoniser les règlements/traitements, nous continuerons sur cette lancée en 2018 en faisant des réunions régulières au niveau de la zone de police.

Une procédure adéquate a été mise en place pour la fermeture d'établissements. Il s'agit d'une procédure basée sur une étroite collaboration entre la police, les sanctions administratives, la police administrative et le cabinet du Bourgmestre. Dans le courant de 2018, le but est d'encore affiner cette procédure et de l'améliorer.

Les priorités pour 2017 – 2018 comprennent également la mise en place d'une procédure de médiation, ainsi que la possibilité de proposer une prestation citoyenne. A ce jour, le service n'a encore jamais été confronté à l'une de ces deux possibilités mais, avec la loi du 24 juin 2013 et la possibilité du contrevenant de demander une médiation/prestation citoyenne dans le cadre de son dossier, il y a lieu de mettre en place une procédure type et de voir comment organiser la prestation citoyenne. La commune a déjà lancé la procédure afin de pouvoir participer à la convention de la politique des grandes villes, qui met un médiateur à disposition au niveau de la zone. Dans un premier temps, nous mettrons en œuvre la médiation dans les dossiers de tapage nocturne. Ensuite, nous analyserons avec le médiateur au cas par cas dans quel type de dossiers nous pourrions proposer la médiation, l'objectif étant de développer une politique de médiation cohérente.

Le service continuera également à collaborer avec les autres pouvoirs locaux aux réunions du GTI SAC afin de partager les informations et les bonnes pratiques au sein des différentes communes bruxelloises.

L'élaboration d'un plan de lutte contre les incivilités est définie comme un des objectifs politiques prioritaires dans l'accord de majorité Schaerbeekoise. En août 2015, un criminologue a été engagé à mi-temps par le collège des bourgmestre et échevins afin de concrétiser cet objectif au sein du service police administrative. Le plan d'action, intitulé « *Collaborons à la qualité de vie* », a été approuvé par le collège du bourgmestre et échevins le 28 mars 2017.

Le plan cherche à établir un cadre politique permettant la recherche de solutions pour endiguer le nombre d'incivilités sociales, de nuisances physiques (dégradations) et d'incivilités routières. Il est mis en pratique en étroite collaboration avec les services concernés. Dans ce cadre, le service de prévention urbaine travaille à la distinction analytique proposée entre les nuisances sociales, les nuisances physiques et les nuisances liées à la circulation routière. Nous poursuivons aussi l'amélioration des procédures relatives à la gestion de l'occupation conflictuelle de l'espace public et le suivi des plaintes et signalements.

Un autre dossier important concerne l'élaboration d'un régime d'autorisation de l'occupation de l'espace publique à des fins commerciales – notamment les terrasses et étalages. L'objectif est d'harmoniser les démarches policières, administratives, urbanistiques et fiscales et de faciliter le contrôle.

Contrôle

Le service Contrôle de l'Administration Communale continuera son travail d'analyse et de contrôle des entités subventionnées par la commune. En 2018, le Collège des Bourgmestre et Echevins a approuvé le nouveau règlement relatif à l'octroi des subventions communales. Le service Contrôle veille à l'application de ce nouveau Règlement et est attentif à ce que les conventions soient soumises à ces exigences, tout comme à ce que les articles issus de l'ordonnance relative à la bonne gouvernance soient bien appliqués.

Le service Contrôle poursuivra son travail de développement du contrôle interne (branche contrôle financier) en vérifiant les disponibilités de crédits avant les engagements de dépenses et à ce que les dépenses soient bien enregistrées aux articles budgétaires dédiés.

Il communiquera toujours aux différents services de l'administration l'état des lieux hebdomadaire de l'exécution du budget.

Il apportera également son concours, sur demande du Collège, à l'analyse des aspects financiers de certaines décisions que le Collège est amené à prendre.

Le service continuera son travail de suivi, entamé en août 2017, de la mission d'accompagnement des asbl communales et pluricommunales. Il restera également attentif aux évolutions légales concernant ces structures et met en place les recommandations qui s'imposent tout en assistant, quand cela s'avère nécessaire, ces mêmes organismes.

Par ailleurs, le service Contrôle poursuivra son travail de vérification des petites caisses tout en proposant des solutions plus pragmatiques pour la réalisation de ce contrôle.

Le contrôle des budgets et comptes des fabriques d'Eglises en application des différents décrets, lois et ordonnances régissant cette matière continuera à faire partie des prérogatives du service, en attendant l'application des évolutions légales régionales liées au contrôle des cultes.

Le Service continuera par ailleurs la modélisation de ses procédures internes et transversales de travail dans un esprit de dématérialisation.

Enfin, sera poursuivie la mission de tutelle sur le CPAS dans un contexte de collaboration constructive tout en apportant une attention particulière la croissance des dépenses de transferts vers le CPAS.

Développement urbain et rénovation urbaine

Développement urbain

ZIR Josaphat

Suivi au niveau communal de la suite réservée par la Région au Plan Directeur adopté en première lecture par le GRBC en 2014.

La Région s'apprête à adopter un Plan d'Aménagement Directeur (PAD) sur cette zone, se PAD sera ensuite soumis à enquête publique.

Le suivi vise en particulier à la concertation des riverains, à la prise en compte des besoins exprimés par la Commune notamment en matière d'équipements, à la qualité du projet au niveau paysager, à la qualité des espaces publics, à la bonne prise en compte de l'étude sur les incidences environnementales, à l'étude approfondie de certaines thématiques dont la mobilité permettant de valider certaines options du projet, et notamment les accès.

Zone Reyers

Autour de Reyers, de la rue Colonel Bourg et de la RTBF-VRT, la Commune continuera à suivre activement d'importants dossiers et projets d'aménagement :

- Suivi de l'élaboration du masterplan pour le site RTBF/VRT (piloté par l'ADT, devenue BBP, Bureau Bruxellois de la Planification), dont la commune est un des 4 partenaires. Ce masterplan va devenir un Plan d'Aménagement Directeur (PAD) qui sera ensuite soumis à enquête publique. Les télévisions, RTBF et VRT ont déposé leur demande de permis d'urbanisme pour leur nouveau siège;
- Suivi de l'étude « Parkway » qui vise à transformer l'autoroute E40 en boulevard urbain ;
- Suivi des études visant au réaménagement du boulevard Reyers (en particulier l'aménagement définitif suite à la démolition du viaduc) et de la place Meiser. Un permis d'urbanisme a été délivré cet été 2017 pour la rénovation des tunnels et la réduction à une bande de l'ensemble des trémies de liaison entre l'E40 et la moyenne ceinture.

Projet Quadrilatère

La demande de permis d'urbanisme d'Infrabel pour l'extension de capacité des installations ferroviaires dans le quadrilatère de Bruxelles est toujours en attente chez le fonctionnaire-délégué.

La commune a mis en place un dispositif pour accompagner les habitants concernés et garantir le réaménagement de la zone touchée par les démolitions après chantier : conventions avec Infrabel, engagement d'une personne chargée de l'accompagnement des locataires, constitution d'un Fonds. L'accompagnement se poursuivra au-delà du permis et jusqu'au démarrage du chantier. Des réunions d'information des riverains devront également être organisées dès qu'une nouvelle étape franchie le nécessitera.

Le PPAS qui permettra d'encadrer la reconstruction, suite aux démolitions liées au projet d'Infrabel, ainsi que de répondre aux problématiques spécifiques du quartier (développement de sites économiques, création du parc sur le site du lit de la Senne...) a été réalisé. Son approbation par le Comité d'accompagnement de l'étude et le conseil communal est en suspend vu les incertitudes liées à l'évolution du dossier Infrabel.

Schaerbeek Formation

Le Schéma Directeur est déjà passé en première lecture au Gouvernement. La commune s'attachera à être vigilante à la cohérence entre le SD, le Plan Canal et les autres projets déjà en cours (notamment, Train World, métro N/S, etc.) en ce qui concerne les incidences sur le territoire schaarbeekois.

Métro Nord-Sud

La commune continuera à suivre de près l'étude pour la réalisation du métro Nord-Sud, notamment en ce qui concerne les propositions et projets relatifs aux stations et aux émergences (sortie de secours, etc.), qui auront un impact urbanistique non négligeable. Des réunions de concertation de la Commune avec Beliris et le bureau d'étude chargé du projet ont eu lieu et devront se poursuivre.

Le projet fait l'objet de plusieurs procédures distinctes menées en parallèle ;

- Une procédure liée à la modification du PRAS et son RIE, mise à l'enquête publique du 01/09 au 30/10/2017.
- La demande de permis d'urbanisme BELIRIS visant à réaliser l'extension du réseau de transport en communs à haute performance vers le Nord de la Région de Bruxelles Capitale. Ce dossier concerne donc l'ensemble du tracé nord et les 7 stations, dont 4 sur Schaerbeek, ainsi que l'aménagement de l'espace public au droit des stations et divers ouvrages techniques complémentaires (puits intermédiaires, passerelles,...). Il a été introduit le 12/09/2017 et est actuellement en attente, pour être soumis à la première enquête publique, du projet de cahier des charges de l'étude d'incidences environnementale.
- La demande de permis d'urbanisme BELIRIS visant à réaliser un itinéraire de transport en commun en site indépendant sous les voies du chemin de fer. Ce dossier

a été introduit le 16/09/2017 et est également soumis à étude d'incidence selon les modalités ci-avant.

Rénovation urbaine

Contrats de quartiers

Un nouveau programme contrat de quartier durable POGGE a été initié durant l'année 2016. Le programme a été arrêté en décembre 2016. Sa mise en œuvre a débuté depuis janvier 2017 par l'acquisition de certains immeubles liés aux opérations immobilières, la procédure d'appel à projet en vue de l'occupation du dépôt STIB et le lancement des actions socio-économiques (notamment le budget participatif). Une première modification de programme devrait intervenir d'ici la fin de l'année 2017.

Le contrat de quartier durable **REINE-PROGRES** 2013-2016 s'est terminé au mois de décembre 2016 et les opérations d'aménagement devraient se terminer fin 2018.

Par ailleurs, les chantiers du Contrat de Quartier durable Coteaux – Josaphat qui s'est clôturé fin 2015, sont tous engagés, la plupart se sont terminés fin 2016.

Enfin, les chantiers du Contrat de Quartier Helmet qui s'est clôturé fin 2014, se terminent dans le second semestre 2017 à l'exception de l'opération 110 112 rue de l'agriculture dont le marché doit être relancé (défaillance de l'entrepreneur).

Contrat de rénovation urbaine

A partir du mois de juin 2016, la Région a engagé la phase d'élaboration du programme pour le Contrat de Rénovation Urbaine sur le périmètre Brabant Nord St Lazare. La commune et l'ASBL RenovaS ont suivi de près ce processus en participant à toutes les phases d'élaboration de de programme et en faisant part des remarques et de propositions concernant la définition des différentes opérations prévues sur la commune. Plusieurs moments d'informations des riverains ont été organisés dans ce cadre ainsi que la mise en synergie des acteurs du quartier concernés par la question de la vie étudiante.

Conseil en rénovation

La cellule du **Conseil Rénovation** poursuit au sein de RenovaS sa mission d'information, de conseil technique et d'accompagnement des particuliers dans leurs démarches, avec une attention particulière pour les problématiques énergétiques et à la rénovation durable, et une présence renforcée dans les contrats de quartier en cours.

En outre, RenovaS accompagne la Commune dans le processus de mise en conformité des logements schaarbeekois.
