



Agenda 21 de la Commune d'Anderlecht

Forum du 27 avril 2014 - « Évaluation intermédiaire des progrès durables » Compte-rendu des discussions citoyennes

Organisation générale

Deux services étaient en charge de l'organisation de ce forum: le service Développement durable et la Maison de la Participation.

L'animation du forum a été assurée par un consultant extérieur mandaté par la Commune pour l'assister dans l'organisation et la réalisation de ce forum.

Les citoyens et les acteurs locaux ont été invités à participer à ce forum via différents canaux: article dans le journal communal du mois d'avril, annonce dans l'agenda du site web communal et de la Maison de la Participation, affichage dans les bâtiments communaux et sur la vingtaine de panneaux d'informations communaux et envoi d'invitations par mail. Une quinzaine de citoyens ont répondu présents.

Outre l'équipe d'organisation, plusieurs collaborateurs communaux étaient présents (Département Affaires Économiques et sociales, Département Prévention et Cohésion sociale, service Développement urbain, service Rénovation urbaine et service Informatique).

1ère partie: Visite de l'exposition sur l'évaluation intermédiaire

Les 63 fiches d'évaluation (bilingues) étaient exposées sur les murs de la salle où se déroulait le forum. Chaque fiche décrivait les progrès durables réalisés jusque fin 2013 pour chacune des 63 actions du plan Agenda 21 (approuvé en septembre 2012 par le Conseil communal).

Les participants ont été invités à parcourir ces fiches et à les commenter à l'aide de post-its selon le code couleur suivant:

- Jaune = nouvelle idée, suggestion;
- Bleu = appréciation;
- Orange = remarque, attention.

Relevé exhaustif des Post-it

Action 1I: Événements communaux durables

Systématiser les bonnes pratiques durables dans l'organisation des événements et des festivités internes et publiques organisés par les services communaux

- Post-it jaune: Plus d'intégration des différentes initiatives autour des solutions de mobilité durable; information sur Cambio, Villo, les transports publics, les sites de co-voiturage, ...

Action 6C: Un maillage vert dans le zoning Érasme

Aider et accompagner les entreprises du zoning Érasme à accueillir la biodiversité sur leur terrain tout en respectant leurs contraintes de fonctionnement et de développement

- Post-it orange: Neerpede est aussi en lien avec la vallée du Vogelenzang – Le développement de l'ULB-Erasme, New Bordet et nouvelle voirie de contournement, doit respecter la promenade verte et bleue ainsi que les 25 ha de zone protégée (dont 13 ha en réserve naturelle) + le souhait de classement de 82 ha supplémentaires – Attention à la pollution du sol de l'ex-station d'épuration de ULB-Erasme – Le Katekasteel n'est toujours pas en voie de rénovation.

Action 8B: Plus de parkings vélos

Renforcer les dispositifs de stationnement pour les vélos sur l'ensemble du territoire communal

- Post-it jaune : Donner la priorité aux emplacements en voirie pour installer des parkings vélo (type « boîte à pain »), c'est-à-dire à la place des parkings voitures – Il serait préférable de mettre les parkings vélos sécurisés à disposition, de façon gratuite.

Action 16B: Cantines saines et durables

Renforcer la démarche d'alimentation durable dans les services communaux de restauration collective

- Post-it jaune: A côté des ingrédients bio et fair-trade pour les repas classiques, peut-être aussi prévoir des informations/actions en rapport avec les repas végétariens (par exemple le « jeudi veggie ») ?

2^{ème} partie: Story-Telling

Après une introduction générale sur l'objectif du forum ainsi qu'un moment de rencontre entre les participants, le forum s'est poursuivi via 5 témoignages d'intervenants aux profils différents qui ont présenté certaines réalisations concrètes en matière de développement durable local. Ceux-ci ont également témoigné aussi bien des réussites que des difficultés rencontrées.

Les participants ont été invités à écouter et à noter les éléments intéressants et les ouvertures possibles selon une des quatre thématiques suivantes:

- communication;
- obstacles et solutions;
- participation et collaboration;
- inspiration.

Témoignage de Marie-Jeanne Mertens, Directrice du Département des Affaires Economiques et Sociales de la commune d'Anderlecht, relatif aux actions dans le domaine de l'emploi

Différents projets ont été réalisés ou sont programmés par le plan d'actions Agenda 21 dans le domaine de l'emploi:

- La commune d'Anderlecht a publié en mai 2013 un guide bilingue des formations et de l'emploi à Anderlecht. On y trouve toutes les coordonnées des partenaires de l'emploi répertoriés par secteurs.
- Des réunions régionales sont organisées pour développer des politiques d'emploi.
- Dans le courant de 2014, la Maison de l'Emploi (située rue de Birmingham) regroupera tous les acteurs liés à l'emploi et à la formation d'Anderlecht en un seul lieu. Cela facilitera la communication et surtout, cela facilitera la vie des demandeurs d'emploi.
- En 2013, la première Journée de l'Indépendant a été organisée à Anderlecht. L'expérience fut un succès et sera réitérée en 2015.
- Des réunions sont organisées dans le but de créer en 2014 une sorte de Conseil Consultatif des Entreprises par rapport à la politique d'emploi.
- Un nouveau restaurant social ouvrira ses portes aux Goujons en 2016. Celui-ci servira également de lieu de formation socioprofessionnelle.
- Dans le cadre du contrat de Quartier Durable Compas, il est prévu de développer des projets de mise à l'emploi pour les gens du quartier avec les partenaires déjà présents dans le quartier. Des formations seront organisées (notamment en langue) pour préparer les personnes moins qualifiées afin qu'elles puissent avoir accès aux formations qualifiantes et ensuite trouver un emploi. Un lien sera également fait avec les entreprises du quartier pour offrir de l'emploi à ces personnes.

Des difficultés majeures ont été rencontrées:

- Multiplicité des acteurs: il était difficile de répertorier tous les acteurs du secteur pour faire le guide et de collecter les données nécessaires pour la réalisation du guide de l'emploi.
- Manque de personnel: au sein du service des Affaires économiques et sociales, aucun employé n'est chargé spécifiquement de l'emploi. Les collaborateurs du service se partagent donc le travail, mais personne n'est vraiment spécialisé sur cette thématique.

Témoignage de Michaël Lans, chargé de relations à la FEBRAP (Fédération Bruxelloise des Entreprises de Travail Adapté) relatif aux collaborations entre Anderlecht et les ETA

Michaël Lans a présenté les services proposés par les « Entreprises de Travail Adapté » (ETA – entreprises qui emploient des personnes présentant un handicap mental et/ou physique) au Collège échevinal d'Anderlecht en mars 2011. Un premier contact a ainsi été noué pour tenter de développer de collaborations avec les ETA dans le cadre des marchés publics communaux, sans pour autant se concrétiser réellement. Parallèlement, la dynamique Agenda 21 a été lancée dans la Commune. Le coordinateur Agenda 21 cherchait à nouer des contact avec les entreprises de travail adapté afin de les consulter dans le cadre d'appels d'offre, mais sans vraiment trouver le bon interlocuteur. Suite à un contact entre ces deux personnes, une relation Win-Win s'est développée entre plusieurs ETA bruxelloises et la commune d'Anderlecht.

De manière générale, les ETA sont en recherche de diversification de leurs activités. Elles cherchent à développer des activités de service de proximité qui ne sont pas délocalisables. Des marchés publics sont lancés régulièrement par la commune d'Anderlecht dans différents domaines (distribution du journal communal, aménagement d'espaces verts...), et Michaël et Christophe travaillent ensemble pour arriver à ce que certaines prestations soient réalisées par des ETA bruxelloises. Ces marchés ont permis aux travailleurs des ETA d'acquérir de l'expérience dans un environnement positif et valorisant. Du côté de la Commune, ces expériences ont permis de faire renforcer la plus value-sociale dans ses marchés publics tout en bénéficiant d'un service de qualité. De plus, elle a trouvé en la FEBRAP, un partenaire unique pour toucher l'ensemble des ETA bruxelloises.

Témoignage de Christophe Bourgois, coordinateur Agenda 21, relatif à la mis en place du plan de gestion écologique du cimetière du Vogelenzang

Le label « Réseau Nature » a été octroyé le 24 mars 2014 au Cimetière du Vogelenzang. C'est le premier site de ce type à recevoir ce label à Bruxelles et en Wallonie. Le cimetière est géré par deux services communaux: le service État civil qui entretient les chemins et gère les concessions, et le service des Espaces verts qui entretient les pelouses et les plantations. Dans le cadre de l'Agenda 21, le service Développement durable a proposé un projet de gestion plus écologique du cimetière afin de renforcer l'accueil de la biodiversité et le respect de l'environnement. Le projet a fait naître initialement pas mal de craintes. Par exemple, la fauche tardive des pelouses peut donner l'image d'un manque d'entretien du cimetière. La solution trouvée a été de communiquer sur ce qui est fait par la Commune: des panneaux d'information ont été prévus pour expliquer aux visiteurs les principes de la fauche tardive afin qu'ils sachent que le service des Espaces verts n'a pas arrêté d'entretenir ces espaces. Là encore, la création et l'installation des panneaux a impliqué la coordination de plusieurs services communaux. Autre changement: au lieu d'utiliser des herbicides pour limiter le développement de l'herbe sur les chemins, ceux-ci sont désormais entretenus de manière mécanique. Pour cela, on utilise une machine qui brosse les chemins, qui existait déjà au sein du service, mais qui n'était utilisée qu'une seule fois par an. Le projet a donc été réalisé avec les moyens existants, même si cela semblait impossible au début.

Les plus grosses difficultés ont été liées aux craintes occasionnées par le changement et au fait que le projet impliquait plusieurs services et donc une concertation importante. Le dialogue s'est noué progressivement entre les différentes personnes impliquées. Une bonne collaboration a pu être mise en place et des solutions ont pu être trouvées pour dépasser les craintes initiales.

Témoignage de Karim Boulmaïz, responsable du service de la Rénovation urbaine, relatif à la mise en place des éco-comportements par l'EcoTeam communale.

Il y a trois ans, un appel a été lancé par l'éco-conseillère de la commune, pour recruter des collègues dans différents services afin de constituer une équipe qui aurait pour but de changer les comportements au sein de l'administration communale en vue de rendre son fonctionnement plus durable l'EcoTeam. Karim Boulmaïz, qui est déjà sensibilisé à la thématique dans son travail quotidien via les contrats de Quartier Durable, a répondu présent, tout comme une quinzaine de collègues. Le groupe s'est réuni régulièrement, a identifié plusieurs situations problématiques à améliorer (lumières qui restent allumées quand tout le monde est parti, photocopies ou impressions inutiles, ...). et a cherché des idées, des actions pour faire changer les comportements.

Pour le problème des lumières par exemple, l'EcoTeam a développé des petites plaquettes apposées au-dessus des interrupteurs afin de rappeler d'éteindre la lumière en partant. Au niveau du chauffage, une mauvaise utilisation résultait, entre autres, d'une mauvaise connaissance du fonctionnement des vannes thermostatiques: quand les gens ont froid, ils mettent le chauffage à fond et ensuite, quand il fait trop chaud, ils ouvrent les fenêtres. Des petites plaquettes (les « accroches-radiateurs ») ont été développées pour expliquer qu'en laissant la vanne sur 3, la température se régulerait automatiquement à 20°.

L'EcoTeam encourage également leurs collègues à boire l'eau du robinet pour diminuer l'utilisation des emballages de boissons (bouteilles,...). Des fontaines à eau ont été installées à plusieurs endroits et des cruches ont été distribuées dans les services. Même le Conseil communal a abandonné les petites bouteilles pour utiliser les cruches et boire l'eau du robinet.

Une autre action a été imaginée pour encourager le personnel à éteindre l'ordinateur complètement avant de quitter le bureau: l'action Chokotoff. Les membres de l'EcoTeam passent dans les bureaux par équipe de deux à 6h30 ou 7h du matin (c'est tôt!). Pour un ordinateur complètement éteint (tour + écran), un petit mot de remerciement est déposé sur le clavier avec un Chokotoff. Si l'ordinateur est resté entièrement ou partiellement allumé, un petit mot encourage la personne à l'éteindre à l'avenir. Cette action a donné des résultats significatifs. Mais il faut qu'elle soit répétée dans le temps car les bonnes habitudes ont tendance à se perdre...

Témoignage de Sandra et Myriam, membres du collectif du quartier durable citoyen « La Roue » relatif à la mise en place d'actions citoyennes durables

Sandra et Myriam font partie d'un groupe d'habitants qui a décidé de se réunir afin de mettre en place des actions durables dans le quartier de La Roue. Ils ont répondu en 2012 à l'appel à projets Quartier Durable lancé par Bruxelles Environnement. Au début, les réunions étaient très administratives pour la préparation du dossier de candidature. Quand ils ont appris qu'ils étaient lauréats, cela leur a donné un élan de motivation pour lancer les actions. Ensuite, ils se sont rendus compte que pour chaque nouvelle idée, ils étaient confrontés à des obstacles administratifs ou autres. Par exemple, pour leur projet de verger, le collectif a dû passer d'un terrain communal à un terrain géré par le Foyer anderlechtois, ce qui implique donc un changement de partenaire. Le groupe rencontre donc des moments de démotivation. Le noyau du groupe est constitué de 5 ou 6 personnes qui sont engagées activement. Mais quand ils organisent des actions, celles-ci réunissent à chaque fois au moins une vingtaine de participants, ce qui les motive à continuer car ils sentent que leur travail est apprécié.

Actuellement, le collectif est occupé par 3 gros projets:

- un compost de quartier, qui a été inauguré récemment et a bien démarré;
- un verger;
- une promenade éducative.

Ce type de projets prend beaucoup de temps. Le processus est très long. Cependant, les actions menées par le collectif à permis à ses membres de faire des rencontres très riches avec d'autres habitants du quartier.

3^{ème} partie: Discussions en sous-groupes

Les participants ont ensuite été invités par petits groupes à partager les éléments qu'ils avaient relevés en fonction de la thématique à laquelle ils avaient été attentifs.

4^{ème} partie: Retour des discussions en sous-groupes

Chaque sous-groupe a présenté une synthèse de leurs discussions.

Sous-groupe « Inspiration »

L'histoire de l'EcoTeam a inspiré à certains l'idée d'organiser une auberge espagnole végétarienne et locale. Un manque est relevé par rapport à l'économie circulaire: des actions complémentaires pourraient être menées par l'EcoTeam par rapport à la ré-utilisation des déchets. Cela inspire une habitante pour la mise en place d'un compost collectif dans son immeuble.

Les autres histoires ont également l'importance de la transmission de l'information et de la communication. Il a été également constaté que la détermination est essentielle pour que les actions aboutissent.

Par rapport au témoignage relatif à l'emploi, celui-ci relève l'importance du contact humain, de la motivation et de la communication.

Sous-groupe « Communication »

Un des freins constatés au niveau de la communication est l'utilisation de plusieurs langues: le bilinguisme à Bruxelles ne facilite pas une communication aisée et fluide.

L'importance de rassembler les gens a été soulevé: la Maison de l'emploi, par exemple, rassemble tous les acteurs du secteur. Ça facilite la communication et la vie des habitants qui ne se déplacent que vers un seul lieu.

De la même façon, le guide de l'emploi rassemble toutes les informations dans un seul livret. Mais la question de l'accessibilité de l'information se pose: où le trouve-t-on ? Cela renvoie à la question des canaux de communication: Internet, affiches,... La communication est fort développée au niveau du visuel mais c'est moins concret que le toucher (j'ai le guide dans les mains) et le bouche-à-oreille. Ce dernier reste le canal le plus efficace (importance de rencontrer et de parler avec ses voisins, d'autres habitants) mais aussi le plus difficile à mettre en place et celui qui demande le plus grand investissement en temps.

Les slogans et les phrases clés sont essentielles car ils peuvent faire passer l'info en quelques mots et marquer les esprits.

La continuité de la communication doit être renforcée: informer sur ce qui va se faire, mais ensuite informer sur ce qui a été fait et continuer à informer sur les résultats, répéter les messages. Cela renvoie également la question du contrôle de l'information: qui contrôle l'information qui est envoyée ?

Un accompagnement et un suivi semblent nécessaires pour que les actions ne restent pas de simples actions ponctuelles.

Sous-groupe « Obstacles et solutions »

Par rapport à l'emploi, la difficulté vient du fait qu'il y a différents acteurs dans le domaine. Il est donc très pertinent de rassembler tous ces acteurs dans un guide, dans une maison. Les participants se demandent néanmoins s'il est possible d'avoir un accompagnateur expérimenté qui suive le chercheur d'emploi dans toutes ses démarches auprès des différents acteurs ?

Par rapport aux marchés publics socialement intégrés, un problème identifié est que les entreprises de travail adapté (ETA) ne sont pas assez connues. Le témoignage a mis en évidence la rencontre constructive entre un acteur qui regroupe les ETA bruxelloises et un acteur communal actif dans les marchés publics.

De manière plus générale, il faut développer des solutions afin de faire connaître les ETA auprès des entreprises et même des habitants qui pourraient faire appel à leurs services. Une idée serait de donner des avantages fiscaux pour les personnes/entreprises qui font appel aux ETA.

Pour ce qui est de la gestion écologique du cimetière, un problème important était d'informer et de convaincre les familles par rapport à la nouvelle gestion. Pour cela, des panneaux ont été créés. Cette histoire montre une évolution positive dans la communication et la collaboration entre les différents services.

Par rapport à l'EcoTeam, un gros problème pour la sensibilisation est que ce n'est pas le personnel qui paie les factures. Il faut donc utiliser d'autres arguments pour faire changer les comportements.

Enfin, l'histoire du Collectif La Roue révèle un problème de différence entre le timing des habitants et celui des administrations, ce qui complique l'évolution des projets. Il faut pouvoir travailler en Win-win avec les habitants: en apportant leur pierre au projet, les habitants récoltent également quelque chose dans leur vie personnelle.

Sous-groupe « Participation et collaboration »

Le groupe a décelé qu'il y avait souvent beaucoup d'énergie chez les gens, mais pas forcément pour travailler ensemble. Il faut donc arriver à fédérer les gens autour d'un même projet.

Il est important d'être ouvert aux idées des autres et de pouvoir s'adapter aux situations nouvelles. Le contact avec d'autres expériences permet de renforcer les projets. Il faut bien cibler les bénéfiques que tout le monde peut retirer des projets.

Il y a parfois une mauvaise communication entre les habitants car les gens ne se connaissent pas. Dès lors, il est important de créer des lieux de partage pour permettre aux habitants de se rencontrer.

Aller vers les gens et trouver des personnes ressources sont également importants pour renforcer les collaborations et la participation.

5^{ème} partie: Baromètre de la séance

En conclusion du forum, la possibilité a été offerte aux participants de faire connaître leur appréciation du forum. Ceux-ci ont été invités à se positionner dans la salle afin de marquer leur satisfaction sur une échelle de 0 à 10. Les participants se sont échelonnés entre 6 et 9 sur 10.

La question leur a été posée de savoir comment il serait possible d'augmenter leur appréciation d'un cran ?

- Il faudrait retrouver ce genre d'événements au coeur des différents quartiers, avec les initiatives qui concernent le quartier.
- Il faudrait déplacer les rencontres sur les lieux où se passent les actions.
- Il faudrait qu'il y ait plus de monde qui participe.
- On peut toujours faire mieux.
- Il faut plus de concret: qu'est-ce qui a été fait et qu'est-ce qui va être réalisé concrètement ?

Deux idées concrètes ont également été proposées:

- Il faut faire tourner les idées. Par exemple, il manque de places dans les écoles, mais la Commune n'a plus de lieux où construire de nouvelles écoles. Il faut faire passer l'info pour que les gens qui connaissent de tels lieux le fassent savoir à la Commune.
- Il serait intéressant d'organiser une formation pour les habitants afin de les aider à communiquer avec les voisins sur les projets qu'ils souhaitent mettre en place.

Le forum s'est clôturé vers 18h00 autour d'un verre de l'amitié.