



DOSSIER :
Smart cities :
le futur de la ville,
les villes du futur ?

Sommaire

3 L'Edito

Actualités du Conseil

- 4 | Le Rapport annuel 2015
- 4 | Les prochains Débats du Conseil

Dossier

- 5 | Smart cities : le futur de la ville, les villes du futur ?

Focus

- 20 | Symposium sur les synergies entre le monde économique et le monde de l'enseignement et de la formation
- 23 | L'économie collaborative : pour un accueil plus uniforme au niveau européen
- 24 | Easybrussels, l'Agence bruxelloise pour la simplification administrative

Les avis du Conseil

- 28 | Émis entre le 7 mars 2016 et le 19 mai 2016
- 30 | Avis d'initiative du Conseil

Les Débats du Conseil

- 31 | Céline Mahieu et Isabelle Godin : Conditions de travail et bien-être des employés et dirigeants de petits commerces à Bruxelles
- 34 | Raphaël Darquenne : La culture de l'évaluation
- 36 | Florence Loriaux : Le chômeur suspect. Histoire d'une stigmatisation

Les Brèves

- 39 | Mise en ligne des pages web de l'Observatoire
- 39 | Small Business Act

Publications

- 40 | Le logement à Bruxelles : diagnostic et enjeux
- 40 | Étude d'impact menace terroriste à Bruxelles

L'Édito

Madame, Monsieur,

Vous tenez entre les mains un *Dossier* du Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale consacré à la problématique de la *Smart City* ou *Ville intelligente*.

Qui dit « Smart City » dit aussitôt recours aux nouvelles potentialités du numérique, qui font clairement partie de son ADN.

Or, ce qu'on appelle *Révolution numérique* a des conséquences multiples sur nos sociétés. Ces conséquences sont (notamment) de deux ordres :

- elles concernent nos libertés fondamentales, notamment notre droit à la vie privée : nous savons que nous sommes désormais tous 'pistés', 'géo-localisés' en permanence, en manière telle que, dans (beaucoup) moins de dix ans, chaque téléspectateur captera non plus des programmes de télévision 'standard', mais des chaînes personnalisées, intégrant ses goûts et ses habitudes de consommation, ce qui ne va pas sans poser de questions éthiques...
- mais la révolution numérique pose *aussi* de nombreuses questions sociales, car elle affecte également le travail :
 - elle crée une société de la performance (alors que le contrat de travail 'classique' ne crée pas, dans le chef du travailleur, une obligation *de résultat* mais une pure obligation *de moyen*) ; relevons simplement, à cet égard, l'étude récente de chercheurs britanniques qui ont calculé qu'avec le smartphone, le travailleur moyen preste chaque année quelque 460 heures supplémentaires non rémunérées... ;
 - elle nous oblige à repenser les modes de financement de la sécurité sociale ;
 - elle rend illusoire les espoirs d'une résorption du chômage fondée exclusivement sur une reprise de la croissance ;
 - et, surtout, elle raréfie le travail.

Quoi qu'il en soit, la *Smart City* est en marche, ici et là. Et ce train-là ne sera pas arrêtable.

La question qui se pose est donc la suivante : 'À quelles conditions cette économie nouvelle, certes *alternative*, mais si fortement liée à la révolution numérique, pourra-t-elle être porteuse de progrès social au lieu de se traduire par davantage de précarité, de flexibilité et par une moindre protection sociale pour le plus grand nombre ?' Répondre à cette question, c'est, pour demain, un des défis majeurs des responsables publics mais aussi des organisations patronales et syndicales, régionales, nationales et européennes...

Afin d'éviter tant les pièges de l'hagiographie que ceux de la caricature, nous avons proposé à Pierre-Paul MAETER, bien connu des milieux socio-économiques, de vouloir bien prendre connaissance de ce Dossier et de nous faire part de son analyse critique. Qu'il en soit ici vivement remercié.

Bonne lecture à toutes et à tous,



Philippe Van Muylder – Président

Actualités du Conseil

Le Rapport annuel 2015



Nous avons le plaisir de vous annoncer la publication du Rapport annuel 2015 du Conseil. Vous y trouverez la présentation des travaux menés par les interlocuteurs sociaux bruxellois pendant l'année écoulée.

Les interlocuteurs sociaux bruxellois ont remis pas moins de 74 avis dont trois avis d'initiative et deux recommandations au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, sur des matières cruciales pour l'avenir de notre Région.

Désormais, ce Rapport n'est plus imprimé. Nous vous invitons dès lors à le consulter ou à le télécharger sur notre site web www.ces.brussels.

Les prochains Débats du Conseil

Lundi 26 septembre 2016 : **La sécurité à Bruxelles : le point** par Madame Viviane Scholliers, Haut Fonctionnaire de l'arrondissement de Bruxelles-Capitale auprès de Bruxelles-Prévention & Sécurité et Monsieur Jamil Araoud, Directeur général de Bruxelles-Prévention & Sécurité.

Smart cities : le futur de la ville, les villes du futur ?



Au centre de multiples débats sur le devenir de la ville, la smart city ou « ville intelligente » est indéniablement le sujet du moment et séduit des académiques, des politiques, des citoyens et des entreprises.

Le contexte

Depuis la nuit des temps, les êtres humains s'organisent en foyers d'habitations pour optimiser leur chance de survie. À ce besoin de survie initial, s'est ensuite ajoutée une volonté de vivre mieux. Ainsi, les populations ont depuis toujours déménagé vers les villes en espérant y trouver de meilleures chances dans les domaines, notamment, de l'éducation et de l'emploi.

Actuellement, 54% de la population mondiale vit dans les zones urbaines. Cette tendance devrait se poursuivre car, d'après les estimations, 66% des habitants de la planète devraient habiter en ville à l'horizon 2050⁽¹⁾. En Belgique, la population passera de 11,2 millions d'habitants en 2015 à 12,1 millions en 2030. Cette croissance est estimée à 9,5% sur la période 2012-2030⁽²⁾.

Devant cette évolution, les défis à relever en matière d'environnement, de logement, de mobilité et de gestion énergétique sont multiples. En effet, cette urbanisation croissante entraîne une kyrielle de problèmes tels que l'augmentation des niveaux de pollution (les villes produisent plus de 70 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre) ou encore la surcharge des services publics.

Dans ce contexte, le concept de « smart city » séduit et émerge progressivement comme une possible direction à suivre pour de nouvelles façons de penser la ville, qui devrait désormais être « ouverte, intelligente, durable, numérique et participative ».

Définition de la smart city

Il n'existe pas de définition unique de la smart city.

Une « ville intelligente », ou « smart city », est un concept très large qui englobe d'innombrables domaines de la gestion urbaine. Avec le concept « smart city », on entend avant tout apporter une réponse, au moyen des nouvelles technologies, aux problématiques auxquelles sont confrontées les villes et communes en matière d'énergie, d'environnement, de mobilité, d'économie, mais aussi au développement du capital humain.

Le groupe spécialisé de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) sur les villes intelligentes et durables a approuvé, en octobre 2015, la définition du terme « ville intelligente et durable », qui se lit comme suit :

« Une ville intelligente et durable est une ville novatrice qui utilise les technologies de l'information et de la communication (TIC) et d'autres moyens pour améliorer la qualité de vie, l'efficacité de la gestion urbaine et des services urbains ainsi que la compétitivité tout en respectant les besoins des générations actuelles et futures dans les domaines économique, social, environnemental et culturel ».

Cette définition a été élaborée sur base des travaux réalisés par le Groupe FG-SSC⁽³⁾ et la Commission des Nations Unies pour l'Europe.

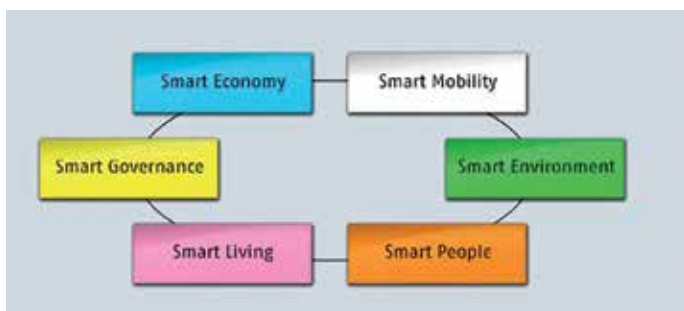
⁽¹⁾ Groupe spécialisé de l'UIT sur les villes intelligentes et durables (FG-SSC).

⁽²⁾ Bureau fédéral du plan, 2015.

⁽³⁾ Groupe spécialisé de l'UIT sur les villes intelligentes et durables (en activité depuis février 2013).

Les 6 axes clés d'une smart city

Selon Rudolf Giffinger, expert en recherche analytique sur le développement urbain et régional à l'université technologique de Vienne, les villes intelligentes peuvent être classées d'après six critères principaux :



Source : www.smart-cities.eu

1. Une économie intelligente ou « Smart Economy »

Une économie intelligente est basée sur un esprit d'innovation et d'entrepreneuriat, la « productivité » et ...la flexibilité du marché du travail. La ville intelligente est attrayante sur la scène internationale et implique une interconnexion entre le monde local et le monde globalisé.

2. Une mobilité intelligente ou « Smart Mobility »

Une mobilité intelligente permet un accès aux données de transport et à l'état de la circulation sur le réseau routier en temps réel, grâce à des écrans électroniques dans les stations, à des capteurs d'informations et à des caméras. Les utilisateurs des transports deviennent des producteurs de données et permettent une meilleure gestion des flux urbains.

3. Un environnement intelligent ou « Smart Environment »

Les nouvelles technologies permettent une protection et une préservation des milieux et des ressources naturels ainsi qu'une diminution de la pollution. L'environnement intelligent permet également d'économiser de l'énergie via ces nouvelles technologies (capteurs, senseurs, etc.).

4. Une population intelligente ou « Smart People »

Le citoyen occupe une place essentielle dans la ville intelligente. Il participe aux débats publics et à la vie de quartier à travers l'utilisation, la manipulation et l'analyse des informations disponibles grâce aux nouveaux outils technologiques. Il n'est plus considéré comme un consommateur de services mais comme un partenaire du développement de sa ville.

Fix My street



À Bruxelles, l'application FixMyStreet permet au citoyen de signaler à l'administration toute défektivité de l'espace public (nids de poule, trottoirs abimés, revêtement dégradé, éclairage public défectueux, etc.) via un seul point de contact électronique.

Le message de l'utilisateur est automatiquement envoyé au bon endroit : la commune, la Région, Sibelga ou encore Proximus. L'application est d'ailleurs utilisée de manière professionnelle par les gestionnaires de voiries (balayeurs de rues, gardiens de la paix).

Bruxelles Propreté fera bientôt partie intégrante de l'application. Les citoyens et les éboueurs pourront ainsi déclarer les problèmes relatifs aux poubelles publiques, aux dépôts clandestins et aux ordures sur la voirie. 4.500 citoyens consultent FixMyStreet chaque mois

Pour plus d'infos : <https://fixmystreet.irisnet.be/> .

5. Un mode de vie intelligent ou « Smart Living »

Le Smart Living correspond aux moyens mis en œuvre pour garantir un milieu de vie sécure dans une ville culturellement dynamique, offrant des services de santé et d'éducation. Les bâtiments sont également plus intelligents pour permettre d'améliorer la gestion de l'énergie et de réduire les consommations.

6. Une administration intelligente ou « Smart Governance »

L'administration intelligente permet une étroite collaboration entre les différents acteurs (services publics et entreprises) et les citoyens. Pour ce faire, les nouvelles technologies de l'information et des communications (TIC) aident la ville à fonctionner plus efficacement. Cependant, ces technologies sont déployées en complément d'une stratégie plus globale, basée sur la réponse aux besoins des citoyens sur le long terme.

Les smart cities en Europe

Voici une liste, non exhaustive, de quelques smart cities en Europe :

Barcelone

Barcelone est considérée comme la smart city la plus connue au monde. Elle est en effet très active en la matière dans des domaines tels que la mobilité, l'environnement, les services publics et sociaux, la coopération citoyenne, les infrastructures ou encore les communications.

En termes de mobilité, elle a par exemple analysé les trajets effectués quotidiennement par ses habitants et a ensuite décidé de repenser entièrement son système de bus. Il est maintenant possible de réaliser 95% des trajets en ne faisant qu'une correspondance, voire aucune.

Autre exemple : en matière de déchets, la capitale catalane collecte les ordures par le biais de tuyaux souterrains, et non plus par camions.

Vienne

La capitale autrichienne a mis en place 15 projets contribuant à 6 thématiques de développement : l'éducation et la recherche, la construction et l'habitat, le transport et l'urbanisme, l'environnement et la protection du climat, la population et la société et la politique et l'administration.

La ville mobilise, par exemple, ses réserves foncières pour construire en plusieurs phases un nouveau quartier de 20.000 habitants.

Amsterdam

Amsterdam mène pas moins de 42 projets liés aux thèmes suivants : Living, Working, Mobility, Public Facilities et Open Data. Elle vise notamment à réduire de 40% ses émissions de CO₂ d'ici 2025 et a mis en place, grâce à une collaboration avec d'autres autorités, une plateforme de coopération régionale de gestion du trafic.

Hambourg

Le port d'Hambourg souhaite devenir le premier « port intelligent » au monde. Il est déjà équipé de capteurs qui lui permettent d'éviter les embouteillages sur les quais. Des capteurs sont également placés dans des parkings de la ville et informent les livreurs, via une tablette, de l'heure d'arrivée de leur livraison.

De nombreux sites ont également été lancés par des habitants dont l'un d'entre eux permettant de signaler des lieux à l'abandon afin de les réhabiliter.

Le site web du CIRB (smartcity.brussels) permet de découvrir d'autres smart cities en Europe et dans le monde.

Qu'en est-il en Belgique ?

Devenir une ville intelligente n'est pas exclusivement réservé aux nouveaux quartiers ou aux nouvelles villes. En effet, plusieurs villes existantes ont vu le concept de « ville intelligente » comme étant une opportunité d'améliorer leur gestion publique, par l'incorporation de nouvelles technologies de l'information et des communications (TIC). En Belgique, des villes et des communes s'activent donc également pour ne pas manquer la dynamique des « smart cities ». Des centres de recherche comme Energyville⁽⁴⁾ ou iMinds⁽⁵⁾ (cfr. Interview de Pieter Ballon), un Smart City Institute (cfr. Interview Nathalie Crutzen) et des clusters⁽⁶⁾ se sont ainsi, entre autres, créés sur le territoire. Par ailleurs, les villes d'Anvers, de Gand, d'Hasselt, de Courtrai et la Région bruxelloise participent à des projets européens liés aux smart cities.

Smartcity.brussels, la stratégie intelligente pour la Région de Bruxelles-Capitale

À Bruxelles, la transition numérique constitue un axe fort de la politique ICT de la Région. En effet, la Région travaille depuis déjà de nombreuses années sur ce concept et ambitionne de devenir une ville intelligente.

Dans son **Accord de majorité régionale 2014-2019**⁽⁷⁾, le Gouvernement régional a proposé les directions à suivre :

- Intégrer les nouvelles technologies dans tous les champs de la vie collective ;
- Poursuivre le développement de l'infrastructure de communication numérique (réseau de fibres optiques, réseau wifi) ;
- Aller le plus loin possible dans l'administration en ligne ;
- Développer des partenariats entre l'enseignement, les institutions publiques et le monde de l'entreprise ;
- Créer des centres de technologies avancées pour former aux métiers à haute valeur technologique.



La Région bruxelloise suit donc sa propre stratégie de smart city, sous le nom **smartcity.brussels**.

Développée dans le « livre blanc 2014-2019 »⁽⁸⁾ du CIRB (Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise), elle intègre notamment l'ambition de faire de Bruxelles une capitale du numérique.

Sa stratégie de smart city veut intégrer les nouvelles technologies dans la vie quotidienne et mise, en parallèle, sur la recherche et l'innovation.

⁽⁴⁾ Plus d'infos : www.energyville.be

⁽⁵⁾ Plus d'infos : www.iminds.be

⁽⁶⁾ Un cluster est une concentration géographique d'entreprises interdépendantes, de fournisseurs et d'institutions associés dans un domaine particulier.

⁽⁷⁾ Consultable sur le site web : <http://smartcity.brussels/>, rubrique « stratégie ».

⁽⁸⁾ Le livre blanc 2014-2019 est disponible sur le site du CIRB : <http://cirb.brussels/>, dans la rubrique « publications ».

Les 5 projets-clés de smartcity.brussels

Ces 5 projets-clés participent à la transition numérique de la Région de Bruxelles-Capitale⁽⁹⁾.

1. La vidéoprotection mutualisée

Les caméras de vidéoprotection sont déjà largement déployées à Bruxelles. Leur usage intelligent suppose un partage de leurs images entre les différents acteurs légalement autorisés à disposer d'un regard à distance sur l'espace public. La vidéoprotection mutualisée rassemblera les six zones de police bruxelloises, la STIB, le Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente (SIAMU), Bruxelles-Mobilité et le Port de Bruxelles.

Depuis 2015, Bruxelles est ainsi la seule Région belge à disposer d'une plateforme mutualisée d'échange d'images de vidéoprotection.

Ce modèle de mutualisation permettra une économie d'échelle estimée à plus de 13,5 millions d'euros en 7 ans. Le contrôle démocratique du fonctionnement de la plateforme sera assuré par le Parlement régional, via sa Commission de contrôle bruxelloise⁽¹⁰⁾ (équivalent de la Commission de la vie privée à Bruxelles).

⁽⁹⁾ Pour plus d'informations sur ces 5 projets-clés de smartcity.brussels, nous vous invitons à consulter le cahier du CIRB 35 disponible sur le site du CIRB : <http://cirb.brussels/>, dans la rubrique « publications ».

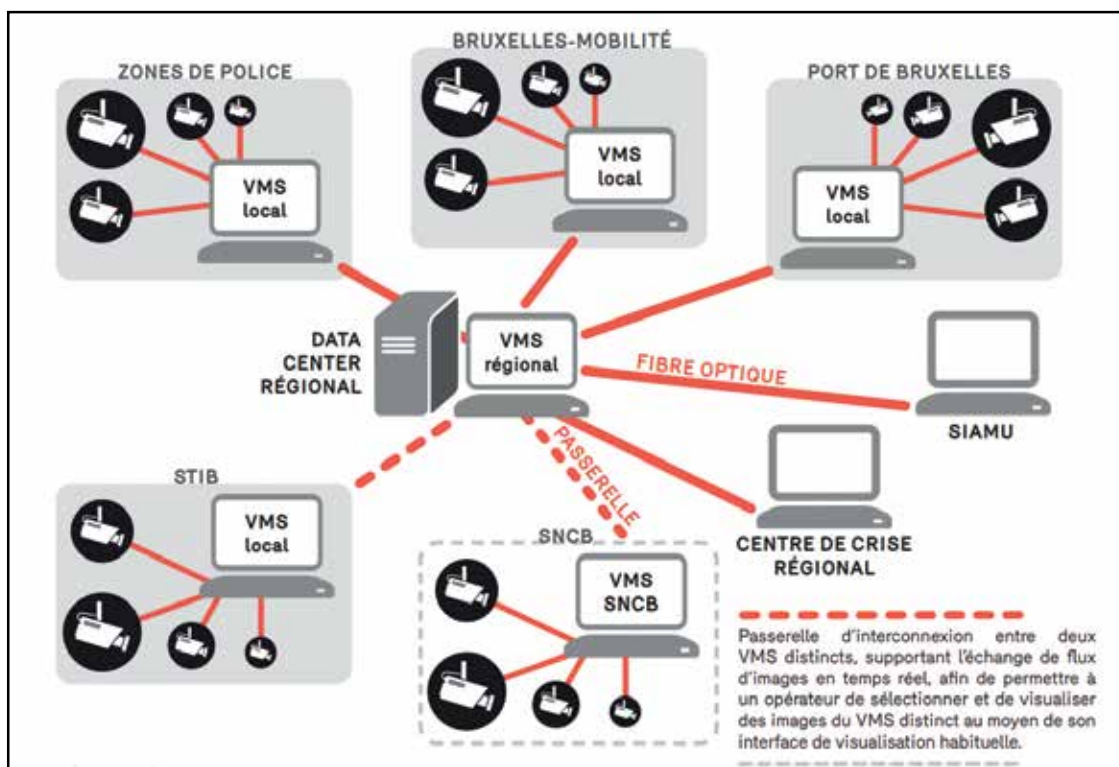
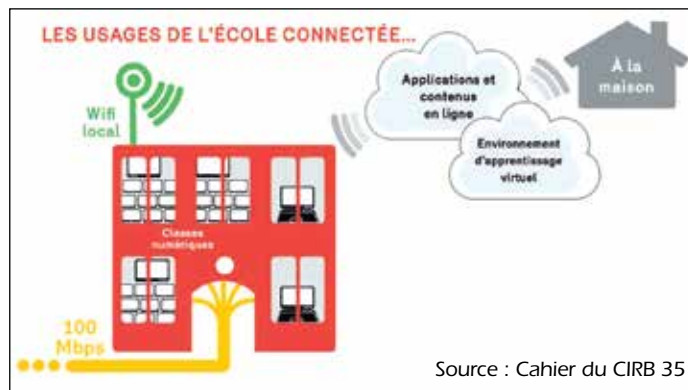
⁽¹⁰⁾ Ordonnance portant création et organisation d'un intégrateur de services régional, 8 mai 2014, publiée au Moniteur belge du 6 juin 2014.

2. L'école connectée

Depuis 1999, le CIRB apporte un soutien important aux écoles de la Région bruxelloise via le Plan Multimédia d'équipement informatique des écoles. En 2013, les écoles ont ainsi bénéficié d'un renouvellement du parc informatique, sous forme de tablettes numériques, de serveurs et pc ou de tableaux interactifs, suivant le choix réalisé par l'établissement.

Grâce au plan **Fiber-to-the-School** lancé en 2014, les 166 écoles secondaires bruxelloises bénéficieront, d'ici 2020, d'une connexion à haut débit au réseau Internet via la fibre optique du réseau IRISnet. Cela permettra aux établissements d'améliorer les possibilités d'enseignement via le numérique.

Le déploiement de cette nouvelle étape-clé du Plan Multimédia s'étalera sur une période de six ans, à raison d'environ 28 écoles par an.



Source : Cahier du CIRB 35

3. Services intelligents

Fidus

Dans la ville intelligente, les administrations s'échangent leurs données électroniques ayant valeur légale pour rendre l'action publique plus efficace, rapide et transparente. L'administration ne demande ainsi plus à l'utilisateur (entreprise ou citoyen) des informations que d'autres administrations possèdent déjà et qui lui sont donc accessibles.

En 2014, notre pays occupait la 3^{ème} place du classement européen en matière de délivrance proactive des services publics. Cela notamment grâce aux politiques de simplification administratives menées en faveur des entreprises. Nous sommes donc déjà dans la bonne voie pour aller encore plus loin.

Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Intégrateur de Services Régional (ISR) Fidus organise les échanges de données entre différentes administrations du niveau fédéral et des régions et communautés. Le contrôle démocratique du fonctionnement de cette plateforme est assuré par le Parlement régional, via sa Commission de contrôle bruxelloise⁽¹⁾.

Irisbox

Au lieu de devoir contacter x administrations pour obtenir plusieurs formulaires, l'utilisateur peut se diriger vers un point d'entrée unique pour entreprendre ses démarches⁽²⁾.



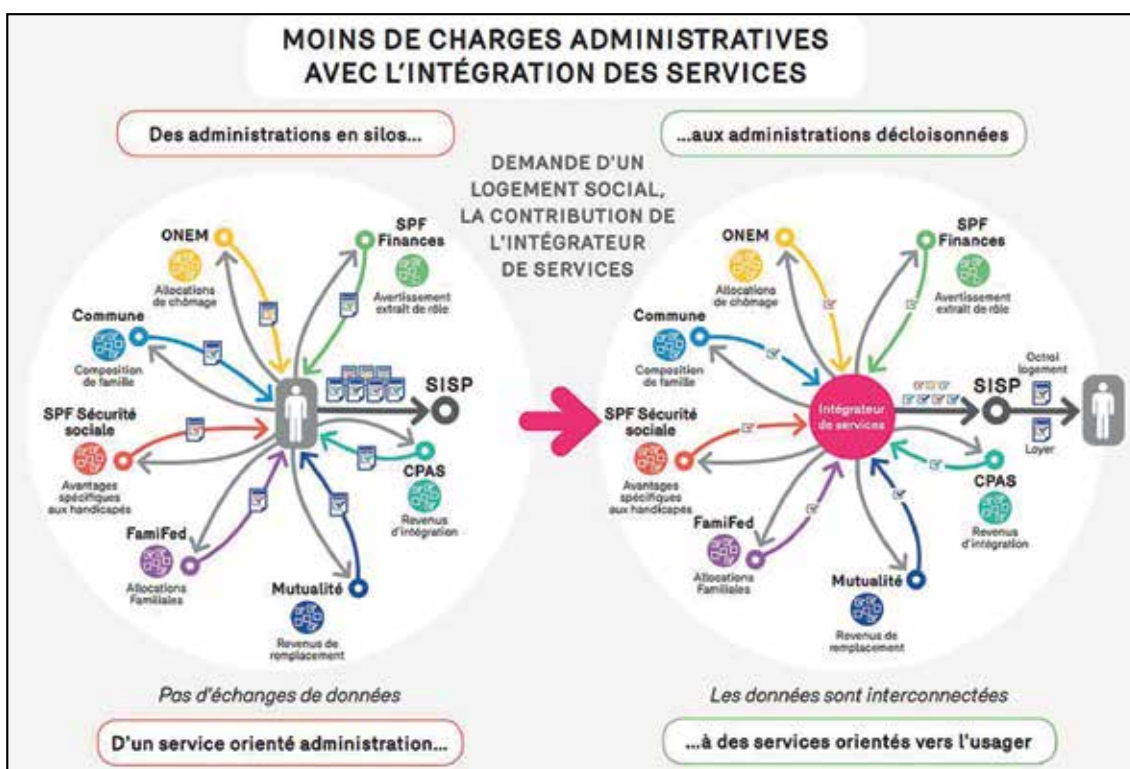
IRISbox est un guichet électronique unique pour le citoyen et l'entreprise.

Grâce à cet outil accessible 24h/24 et 7j/7, vous pouvez compléter des formulaires électroniques de commande de documents administratifs. Les documents seront ensuite délivrés gratuitement à votre domicile par la Poste.

L'accès à IRISbox et son utilisation sont gratuits.
Plus d'infos : www.irisbox.be

⁽¹⁾ Ordonnance portant création et organisation d'un intégrateur de services régional, 8 mai 2014, publiée au Moniteur belge du 6 juin 2014.

⁽²⁾ Le CIRB organise déjà l'accès à des sources authentiques comme le Registre national, notamment via ses plateformes IRISbox (voir encadré), NOVA ou BOS.



4. Le Data center régional

Depuis longtemps, le CIRB s'est doté de serveurs nécessaires à ses activités et à créer, au fur et à mesure, un véritable Data Center Régional (DCR).

Les nombreuses salles de serveurs dispersées parmi les administrations locales et régionales bruxelloises et la saturation progressive de sa propre infrastructure ont permis au CIRB de lancer la réflexion du développement d'un nouveau DCR, pouvant abriter les besoins d'infrastructures et de services en la matière pour la communauté publique bruxelloise.

Le CIRB va donc créer, sur le territoire régional, un data center à la pointe de l'art qui sera ouvert aux entreprises et aux administrations. Ce Data Center sera sur pied en 2018 et permettra aux autorités publiques de se tourner vers un acteur fiable pour leurs besoins de stockage.

5. Open Data



Sur opendatastore.brussels, les internautes peuvent consulter et réutiliser gratuitement les données des pouvoirs publics accessibles librement.

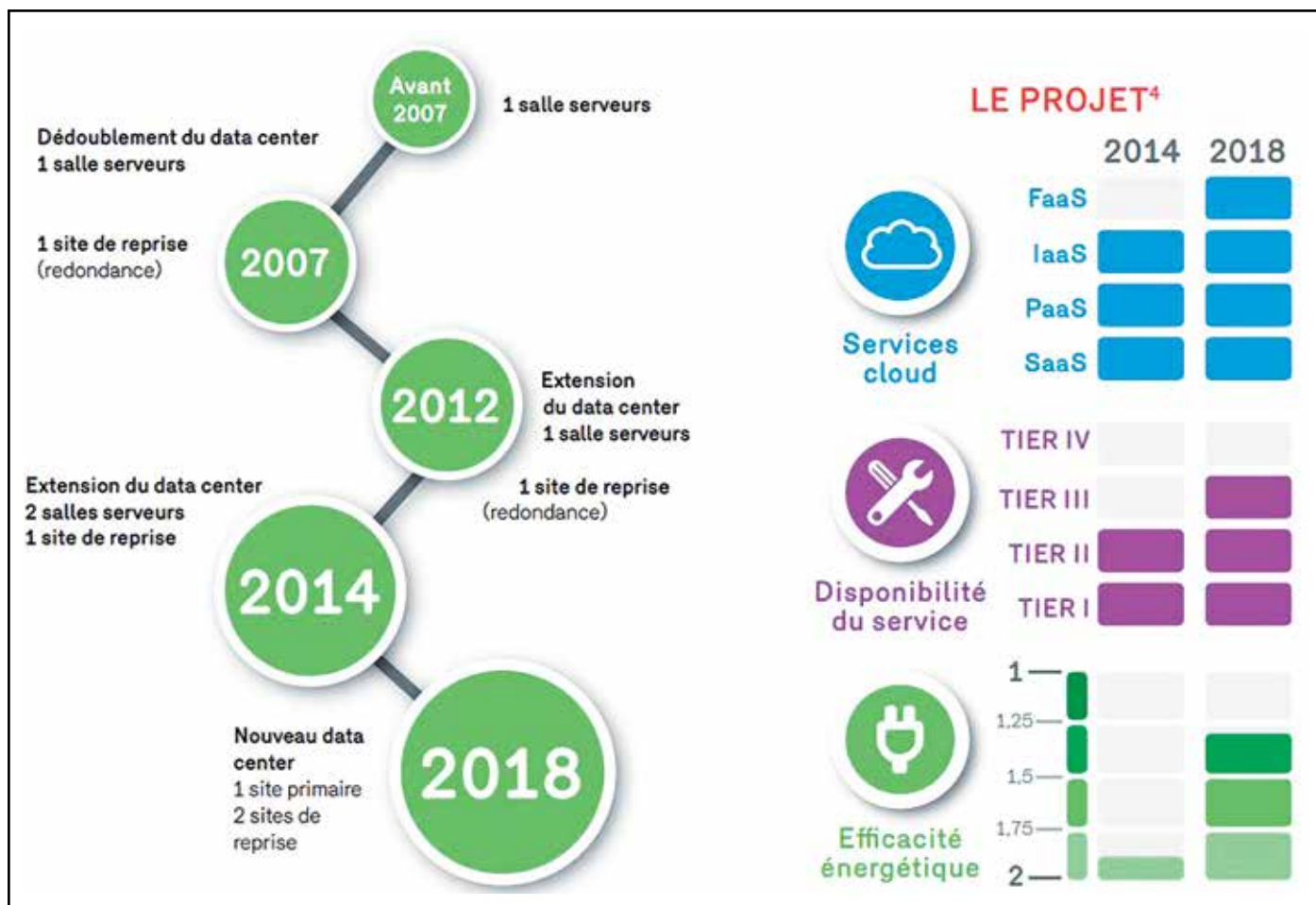
Le portail Open data regroupe des données relatives à la santé, l'environnement, la mobilité, les stations de vélos partagés, les travaux routiers, des informations sur les transports en commun (arrêts, lignes), etc. sous différents types de licences. Il compte actuellement 95 jeux de données différents.

Conclusion

En tant que capitale de l'Union européenne et ville métropole, Bruxelles doit se positionner face à la démarche smart city.

La Région bruxelloise, via le CIRB, donne depuis 20 ans déjà l'impulsion à la transition numérique de ses administrations. Les interlocuteurs sociaux veulent et doivent se saisir de ce débat.

UN PÔLE DES DONNÉES POUR LA RÉGION



Source : Cahier du CIRB 35

Interview de Madame Céline Vanderborgh

Céline Vanderborgh a été désignée comme SmartCity Manager au CIRB afin d'encadrer le développement des projets numériques à Bruxelles, en concertation avec les autres domaines et niveaux de compétences, les entreprises et les Bruxellois.



Le Conseil : Quelles sont vos missions au sein du CIRB ?

Céline Vanderborgh :

Je travaille effectivement au sein du CIRB mais ma mission s'étend sur l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Ma première mission consiste à personifier le concept de smart city et d'être le point de contact unique pour tous les projets et initiatives en la matière.

Je suis également chargée de réunir et de mettre en lien tous les acteurs pertinents selon les différents sujets abordés. La smart city étant un concept très large, les projets impliquent souvent plusieurs organismes publics ou niveaux de pouvoir, sans oublier les entreprises et la société civile. Mon rôle consiste donc à tous les faire collaborer.

Ma troisième mission relève, quant à elle, davantage du marketing et de la communication. Je suis ainsi chargée de présenter nos projets smart city à Bruxelles, en Europe et partout dans le monde.

Enfin, une partie de mon travail est dédiée à l'analyse des indicateurs smart city. Il s'agit ici d'un travail plus en profondeur, qui va me permettre de voir où se situe la Région bruxelloise, jusqu'où nous souhaitons aller et comment nous pouvons y arriver.

Le Conseil : Pouvez-vous nous donner votre définition de la smart city ?

Céline Vanderborgh :

La stratégie mise en place par les smart cities est d'utiliser les nouvelles

technologies pour améliorer le fonctionnement de la ville. Cela se traduit par un meilleur service public envers le citoyen, un meilleur usage des ressources et moins d'impact sur l'environnement.

On y retrouve donc en filigrane les trois piliers du développement durable que sont l'humain, l'économie et l'environnement. Il faut toujours essayer de trouver un équilibre entre ces trois composants.

Le Conseil : Quelles sont les priorités de la Région bruxelloise en matière de smart city ?

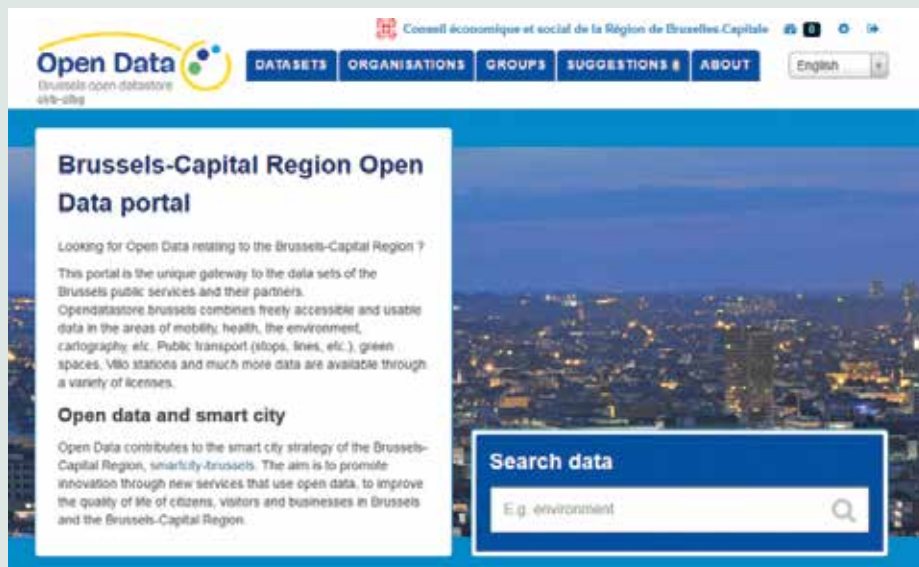
Céline Vanderborgh :

La première initiative régionale a été de mettre en place une concertation. En juin 2015, nous avons donc organisé un grand événement durant lequel nous avons réuni les acteurs potentiels de la smart city en Région bruxelloise. Cette journée de

travail et de réflexion a mobilisé de nombreux organismes publics, des entreprises actives dans le domaine de l'informatique et d'autres grands acteurs (télécommunications, banques, universités, etc.). Nous avons ainsi reçu de nombreuses idées et recommandations, qui m'ont servi de base à l'élaboration d'une stratégie smart city pour la Région bruxelloise.

Suite à cette concertation, notre premier projet a porté sur l'Open Data (données numériques ouvertes). Depuis mars 2016, la Région bruxelloise a lancé son portail régional, **Opendatastore.brussels**⁽¹³⁾. Cette plateforme permet aux internautes de consulter et de réutiliser les données mises en ligne par les administrations régionales.

⁽¹³⁾ Opendatastore.brussels rassemble des données libres d'accès et d'utilisation en divers formats en matière de mobilité, de santé, d'environnement, de cartographie ... Les transports en commun (arrêts, lignes, etc.), les espaces verts, les stations de vélos partagés et bien d'autres.



Nous organisons également des hackathons et apps challenges⁽¹⁴⁾. Cela nous permet d'impliquer les usagers, ce qui est primordial.

Enfin, je tiens à signaler les nombreux projets qui existent déjà en Région bruxelloise, et que l'on peut qualifier de projet smart city comme la mise en place du réseau Wifi gratuit Urbizone, l'application FixMyStreet, ou la plateforme d'échange d'images de vidéoprotection.

Le Conseil : Existe-t-il des villes en Europe ou dans le monde qui soient complètement opérationnelles en tant que smart city ? Si oui, lesquelles ?

En Belgique, j'aime beaucoup la ville de Gand. Elle a vraiment su créer un écosystème intéressant et a compris comment générer une dynamique et des projets intéressants dans ce domaine. J'aime aussi Lyon, qui travaille beaucoup sur la mobilité et le Big Data. Enfin, j'apprécie également Vienne, qui est plus orientée vers la santé, le social et l'inclusion.

« C'est en Europe que se trouvent les meilleures smart cities »

Le Conseil : Quels sont les avantages d'une smart city pour les citoyens ?

final de la smart city, et donc le KPI associé, est une amélioration de la qualité de l'air et non l'existence d'un projet de mise en place de senseurs connectés pour des mesures citoyennes de la qualité de l'air, ce qui est, éventuellement, un moyen d'y parvenir. Nous devons toujours d'abord identifier les problèmes et voir dans quelle mesure les nouvelles technologies peuvent y répondre.

Par ailleurs, nous aimerions que les nouvelles technologies soient un facteur de croissance et qu'elles puissent développer le tissu économique. Au niveau de l'éducation, nous souhaiterions que les enfants apprennent à coder à l'école pour pouvoir plus facilement s'approprier ces nouvelles technologies.

« La smart city améliore le fonctionnement de la ville et donc la qualité de vie des citoyens »

Le Conseil : Quels sont les challenges auxquels Bruxelles doit faire face pour devenir une smart city ? Quels sont ses forces et faiblesses ?

Céline Vanderborght : Je pense que le point faible de Bruxelles est la mobilité. Les nouvelles technologies pourraient, par exemple, faciliter la mise en place d'un péage urbain. Nous pourrions également créer une application qui nous informerait, en temps réel, de la congestion des routes ou qui nous indiquerait les places disponibles dans tous les parkings publics bruxellois. Il y a aussi de nombreux projets à mener pour les personnes à mobilité réduite, les sourds et les malentendants.

De même, il y a beaucoup à faire au niveau de l'éducation. À Bruxelles, la population est soit hyper-qualifiée, soit infra-qualifiée.



Céline Vanderborght :

Il existe deux villes qui ont créé une smart city à partir de rien : la ville de Masdar, à Abu-Dhabi et Songdo, en Corée du Sud. Il s'agit de deux laboratoires à ciel ouvert assez fantastiques, qui réalisent des exploits au niveau urbanistique. Cependant elles ne peuvent nous servir de modèle.

C'est en Europe que se trouvent les meilleures smart cities. En effet, les villes européennes ont plus rapidement été confrontées à des problématiques de densification urbaine.

Céline Vanderborght :

Si nous restons bien concentrés sur ses trois objectifs qui sont un meilleur service public envers le citoyen, un meilleur usage des ressources et moins d'impact sur l'environnement, les avantages de la smart city sont multiples. Nous devons toujours bien garder en tête que le fil rouge est le service aux citoyens et non pas l'usage des nouvelles technologies.

La smart city utilise les nouvelles technologies pour parfaire le fonctionnement de la ville avec comme objectif d'améliorer la qualité de vie des citoyens. Parfois, la réponse technologique ne sert pas toujours au mieux l'objectif de durabilité que l'on se fixe. C'est très clair si l'on se penche sur les KPI (Key Performance Indicators) développés pour évaluer les smart cities. Par exemple, l'objectif

⁽¹⁴⁾ Événements où des développeurs se réunissent durant plusieurs jours pour faire de la programmation informatique collaborative dans l'objectif de produire un prototype d'application.



Interview de Monsieur Pieter Ballon



70% des personnes qui sont au chômage n'ont pas leur diplôme de secondaire. La smart city va amener de nouveaux métiers, et s'il est vrai qu'un Data Analyst se doit d'être hyper-qualifié, il n'en est pas forcément de même pour un Community Manager, qui doit davantage disposer d'excellentes qualités sociales.

Enfin, la force de Bruxelles est son impressionnant réseau de start-ups, de petites et de grandes entreprises dans le secteur TIC (technologies de l'information et de la communication). En effet, selon l'étude la plus récente, celle de Roland Berger ⁽¹⁵⁾ (2015), le secteur TIC représente 7,6% du PIB à Bruxelles (1,4% pour la Wallonie et 2,6% pour la Flandre).

Notre second point fort est qu'au CIRB, nous disposons d'outils assez puissants et fondamentaux (Fidus.brussels⁽¹⁶⁾, Réseau IRISnet⁽¹⁷⁾, Data Center Régional, wifi gratuit, etc.). Ces éléments sont des piliers qui nous permettront par la suite de développer de nouveaux projets smart city à Bruxelles.

⁽¹⁵⁾ <http://trends.levif.be/economie/politique-economique/l-economie-numerique-pas-assez-developpee-en-wallonie/article-normal-449179.html>

⁽¹⁶⁾ Cet Intégrateur de Services Régional (ISR) assure la collecte et l'échange de données électroniques ayant une valeur légale entre administrations et réduit ainsi la charge administrative pour le citoyen ou l'entreprise.

⁽¹⁷⁾ Le réseau IRISnet couvre toute la Région avec plus de 300 km de câblage de fibres optiques.

Professeur en sciences de la communication à la VUB et Directeur de l'Institut de recherche iMinds, Pieter Ballon est le premier ambassadeur smart city à Bruxelles.

Le Conseil : La Secrétaire d'État bruxelloise en charge de la transition numérique, Bianca Debaets, vous a désigné premier « Ambassadeur Smart City » lors du Brussels Smart City Event. Pourquoi pensez-vous avoir reçu ce titre ?

Pieter Ballon :

Je suis honoré d'avoir été désigné ambassadeur Brussels Smart City par la Région bruxelloise pour l'année 2016. Je pense que ce titre est le couronnement de tout ce que nous avons entrepris au sein de la Vrije Universiteit Brussel (VUB) au cours de ces dix dernières années. À titre d'exemple, nous avons, entre autres, réalisé les premières études au sujet de l'introduction du réseau wifi Urbizone⁽¹⁸⁾, qui était alors un réseau sans fil expérimental présent sur les campus de la VUB et de l'ULB.

Cela fait donc plus de dix ans que nous travaillons sur des projets smart city à Bruxelles. Après dix ans de lancement de projets pilotes et de création d'applications mobiles, il est grand temps aujourd'hui de déployer cette smart city dans la ville.

Selon moi, cela ne peut être possible que si différents acteurs y contribuent : la ville elle-même, les entreprises, les universités et les

⁽¹⁸⁾ Urbizone est un réseau internet wifi gratuit, couvrant certaines zones du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

citoyens. Notre prochaine mission consistera donc à réunir ces différents groupes et à faire en sorte que les applications smart city puissent continuer à se développer à Bruxelles.

Le Conseil : Quelles sont vos priorités en tant qu'ambassadeur smart city ?

Pieter Ballon :

Tout d'abord, je souhaite mettre en pratique une approche que l'on considère depuis longtemps comme étant la meilleure dans le paysage de l'innovation : le « quadruple helix » (et non plus le « triple helix »). Cette approche appelle à une coopération entre les pouvoirs publics, les entreprises, les académiciens mais aussi les citoyens. En effet, les citoyens doivent également être associés au processus de création de la ville intelligente et doivent pouvoir contribuer à la réflexion autour de cette thématique. Je pense aussi que les problématiques de la mobilité, de la sécurité et de la qualité de vie doivent être traitées en priorité.

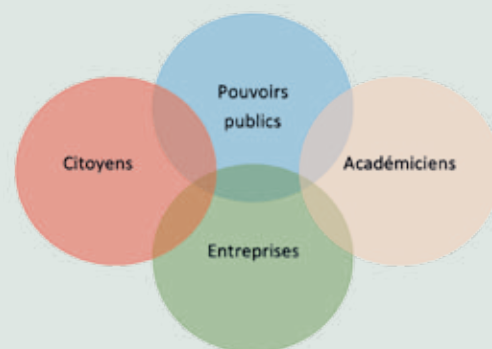


Schéma du Quadruple Helix

À la VUB et chez iMinds, nous développons des champs d'expérimentation, également appelés « living labs⁽¹⁹⁾ ». Ces derniers nous permettent de réunir les différents acteurs dans des expériences de grande ampleur. Il ne s'agit plus ici d'études théoriques ou de tests en laboratoire mais bien d'expériences concrètes auxquelles tous les acteurs sont associés et qui nous permettent d'évaluer l'impact de certains services et applications smart city. Ces « living labs » nous permettent ainsi de prendre connaissance des investissements qui doivent être réalisés en priorité.

Nous sommes déjà actifs à Anvers, à Gand et à Bruxelles. Bruxelles offre de nombreuses possibilités mais elle est aussi confrontée à certains problèmes. Nous nous intéressons donc particulièrement à cette ville.

« Les citoyens doivent être associés au processus de création de la ville intelligente et doivent pouvoir contribuer à la réflexion autour de cette thématique »

Le Conseil : Dans votre ouvrage le plus récent, vous faites les louanges de la smart city tout en mettant en garde contre ses dangers. Quels sont-ils ?

Pieter Ballon :

Dans mon livre « Comment la technologie rend nos villes viables et plus intelligentes »⁽²⁰⁾, je décris la manière dont la technologie

influence notre vision de la ville, les dérives qui peuvent exister et ce que nous pouvons faire pour éviter des scénarios d'horreur.

En effet, j'estime qu'il est important de ne pas uniquement considérer la smart city comme une mode ou une utopie. Si nous voulons faire participer les citoyens au développement de cette ville intelligente, nous devons leur présenter une image honnête de ce que pourrait être l'utopie mais aussi la contre-utopie d'une smart city.

Rappelons aussi que cette dernière ne se limite pas à la technologie. Elle requiert un débat politique et démocratique sur la manière d'aménager la ville au mieux pour garantir une meilleure cohabitation entre les citoyens. Je trouve donc qu'il est important de parler aussi des potentiels dangers de la smart city.

Le respect de la vie privée est l'une de ces zones d'ombre. Les smart cities collectent des informations sur tout ce qui se passe dans une ville afin d'en améliorer le fonctionnement. Nous devons donc faire preuve de prudence dans la gestion de ces données, au risque qu'elles se retrouvent entre de mauvaises mains ou qu'elles ne soient centralisées que chez un ou certains acteurs.

Nous savons aussi que les services et les plateformes en matière de smart city ne seront pas uniquement hébergés au sein des pouvoirs publics. Nous devons donc veiller à ce que notre mobilité, notre sécurité et notre qualité de vie ne dépendent pas de services ou de plateformes sur lesquels nous n'exerçons aucun contrôle.

La troisième ombre au tableau est le fait que la ville intelligente requiert énormément d'organisation. Si nous voulons réunir les pouvoirs publics, les entreprises, les chercheurs et les citoyens, nous devons faire preuve d'une très grande organisation.

Cela pourrait s'avérer compliqué pour nous car les compétences – et surtout à Bruxelles – sont très fragmentées.

Ces points d'ombre doivent retenir toute notre attention et nous devons, dès à présent, nous armer pour pouvoir les contrer.

« Le respect de la vie privée est l'une des zones d'ombre de la smart city »

Le Conseil : Comment voyez-vous la ville du futur ? Selon vous, quel serait le scénario idéal dans dix ans ?

Pieter Ballon :

Dans un scénario idéal, nous aurons réalisé des progrès significatifs dans les domaines qui posent problème aujourd'hui tels que la mobilité, la sécurité, la propreté de la ville ou encore les nuisances sonores.

Une ville intelligente efficace doit pouvoir mettre en pratique les effets concrets de son utilisation des nouvelles technologies, de l'Internet of Things, des caméras intelligentes et du Big Data.

Si nous parvenons à réduire considérablement le problème des embouteillages, à inciter les citoyens à utiliser les transports en commun et à rendre partiellement l'espace public, qui est actuellement monopolisé par la voiture, aux piétons, aux cyclistes et aux personnes qui empruntent la ville, nous aurons réussi.

Il est impératif que chaque ville définisse ses propres objectifs et ses priorités pour devenir une smart city.

⁽¹⁹⁾ Le Living Lab est une méthodologie où citoyens, habitants, usagers sont considérés comme des acteurs clés des processus de recherche et d'innovation.

⁽²⁰⁾ Ballon, Pieter (2016). Hoe technologie onze steden leefbaar houdt en slimmer maakt. LannooCampus, 224.

Interview de Madame Nathalie Crutzen

Nathalie Crutzen dirige le Smart City Institute (SCI), un Institut dont l'ambition dépasse largement les frontières liégeoises. Nous l'avons rencontrée.



Le Conseil : Pouvez-vous vous présenter ?

Nathalie Crutzen :

Je suis professeur de stratégie et développement durable à HEC Liège, la faculté de l'Université de Liège, spécialisée en management et en gestion. Je suis également la Directrice du Smart City Institute (SCI), logé au sein de l'université.

Il est composé de six personnes dont deux chercheurs, deux chargés de projets, une Directrice opérationnelle et une coordinatrice et communication Manager.

Le Conseil : Quand le Smart City Institute a-t-il été créé ?

Nathalie Crutzen :

Le Smart City Institute a été créé en janvier 2015, dans la continuité des activités menées par la Chaire Accenture en Stratégie Durable depuis 2010. Il s'agit d'un institut de recherche universitaire focalisé sur la problématique des villes durables et intelligentes et qui a l'originalité d'être ancré dans une école de gestion.

L'institut tente d'approcher le phénomène des smart cities sous l'angle du management et de l'économie (stratégie, business models, financement, marketing, etc.) et pas uniquement d'un point de vue technologique ou urbanistique.

En effet, le vrai challenge pour transformer les villes de demain n'est pas uniquement technologique et technique, il est également économique et humain. Nous nous intéressons donc aux aspects économiques et

managériaux du concept de smart city. Quels sont les rôles respectifs des entreprises privées et des décideurs politiques ? Comment intégrer l'action de multinationales et celle d'acteurs locaux ? Comment financer ce genre d'initiatives, etc.

Le Conseil : Quelles sont ses missions ?

Nathalie Crutzen :

Le Smart City Institute a quatre missions : la recherche, l'enseignement, l'entrepreneuriat et la sensibilisation.

Au sein de l'institut, deux chercheurs, dont un doctorant et un post-doctorant, travaillent sur le management des smart cities à temps-plein.

Depuis 4 ans, un cours obligatoire dédié à cette thématique est également proposé aux étudiants de Master 2 (environ 320 étudiants/an). Nous travaillons sur des cas internationaux et disposons d'un réseau international de contacts en Australie, en Amérique du Nord, en Asie, en Allemagne, etc. Notre objectif est vraiment d'être le centre de référence et de connaissance international en management des smart cities.

Au-delà de ses missions de recherche et d'enseignement, le Smart City Institute a une vocation entrepreneuriale. Pour ce faire, nous disposons d'un incubateur : le City Venture Lab. Les étudiants et les jeunes diplômés peuvent, s'ils le souhaitent, y déposer leur projet de startup qui contribue au développement d'une smart city.

Nous avons actuellement plus de 20 startups en incubation.

Enfin, nous avons une mission de sensibilisation. Nous nous rendons à de nombreuses conférences, groupes de travail, etc.

Le Conseil : Le Smart City Institute repose sur un partenariat original. Pouvez-vous nous en dire plus ?

Nathalie Crutzen :

En effet, nous disposons à la fois de partenaires publics et privés.

Nous bénéficions d'un apport de compétences et de ressources de la part de trois entreprises privées : Accenture, le partenaire fondateur stratégique, Belfius et Proximus.

La Ville de Liège apporte également son soutien à l'institut en partageant ses principaux enjeux et en mettant à disposition son territoire pour des expérimentations et un maximum de données disponibles.

Enfin, des experts dans le développement des « villes intelligentes » (en technologie, immobilier, infrastructures, services financiers, énergie, gestion de projets, etc.) composent également cet institut.

« Le phénomène smart city est bel et bien en marche dans les villes belges »

Le Conseil : Vous avez réalisé une analyse qualitative de 11 projets Smart City en Belgique⁽²¹⁾. Quels sont les grands résultats de ce rapport ?

Nathalie Crutzen :

Notre institut de recherche s'intéresse aux projets smart city au niveau international mais aussi au niveau belge. Nous avons donc analysé onze projets (une initiative par province plus Bruxelles) pour réaliser une sorte de baromètre qualitatif des initiatives smart city en Belgique.

D'après nos observations, le phénomène « smart city » est bel et bien en marche dans les villes belges. Dans ce domaine, la Flandre est toutefois plus avancée que la Wallonie.

La taille critique de la Belgique n'est également pas suffisante pour mener des projets dans chaque ville et il faudrait peut-être que certains d'entre-eux se développent au niveau régional voire fédéral.

Autre observation, le politique joue un rôle d'initiateur de premier rang dans les projets analysés. Or les projets smart city devraient être portés par différents types d'acteurs (les gouvernements locaux, régionaux voire fédéral - mais aussi les citoyens et les entreprises). Il est du rôle des autorités de mettre en place les conditions nécessaires (vision notamment) pour supporter la dynamique smart city.

Enfin, les 11 initiatives semblent inclure la notion de participation citoyenne, même si celle-ci reste encore passive et peu active. Un processus de co-création et d'implication des citoyens et des utilisateurs de la ville est nécessaire pour assurer la mise en œuvre efficiente des projets smart city.

Le Conseil : Quels sont vos projets futurs ?

Nathalie Crutzen :

Nous souhaitons continuer à nous développer et à avoir un bon ancrage régional, tout en gardant notre perspective nationale et internationale en matière de recherche, de publication et de sensibilisation. Notre ambition est de devenir un institut reconnu internationalement en matière de management des smart cities.

Le Conseil : Pourquoi est-il indispensable de devenir une smart city ?

Nathalie Crutzen :

Devenir une smart city, c'est transformer sa ville pour la rendre durable, en utilisant les nouvelles technologies à la disposition des citoyens dans le but de faciliter cette transition.

Avec cette définition, n'importe quelle ville qui se lance un minimum dans une vision stratégique doit le faire. Elle risque sinon d'être dépassée par d'autres villes qui attireront davantage d'entreprises, de citoyens et d'habitants. Selon moi, toutes les villes, quelle que soit leur taille, doivent entrer dans une réflexion smart city.



« Notre ambition est de devenir un institut reconnu internationalement en matière de management des smart cities »

⁽²¹⁾ Etude scientifique menée par: Jonathan Desdemoustier, Chercheur-Doctorant, Smart City Institute, HEC-ULg Nathalie Crutzen, PhD, Chargée de cours et Directrice, Smart City Institute, HEC-ULg. Rapport détaillée accessible sur le site : www.smartcityinstitute.be



Analyse critique

de Monsieur Pierre-Paul Maeter

La ville « intelligente » ou la ville de l'intelligence ?

Rien n'échappe jamais à la ville « intelligente »

A lire la définition de l'UIT citée par ailleurs dans ce dossier, la ville « intelligente » a beaucoup d'ambition. Sa vocation embrasse tous les aspects de la vie de la cité : le bien-être des citoyens, leur participation, les services publics, l'économie, en particulier, sa compétitivité.

Cet appétit de « l'intelligence » numérique urbaine convoite l'environnement, la gestion énergétique, la mobilité, l'économie, le logement, le développement du capital humain, la culture, l'éducation, la santé, et, bien sûr, la sécurité.

Cette ville qui se veut « ouverte, intelligente, durable, numérique et participative », offre même ses capacités technologiques de gestion, pour garantir le bien-être des générations futures.

Et ce n'est pas tout... La ville « intelligente » est *novatrice* et évidemment, flexible, pour ne pas dire *agile*. C'est-à-dire qu'elle promet de *s'adapter en temps réel* (le temps numérique) aux problèmes nouveaux captés par ses machines et traités par ses algorithmes, pour offrir les solutions adéquates.

Que veut le peuple ?

Mysterium, tremendum et fascinans

Cette vision technologique totalisante de la gestion de la cité, a quelque chose de mystique, de religieux. En effet, cette « panacée » technico-gestionnaire réunit les caractéristiques que le théologien Rudolf Otto⁽¹⁾ attribuait au divin :

- mystérieux car les machines, les capteurs et les algorithmes sont autant de « boîtes noires » pour la plupart des citoyens ;
- terrifiant en raison de la puissance d'action toujours en expansion de la machine (bientôt quantique) ;
- fascinant à cause de l'intelligence qu'on prête à la machine, de plus en plus humaine, auto-apprenante, s'adaptant sans cesse à la vitesse numérique et donc jamais prise en défaut.

De sorte qu'à l'instar de la divinité, la ville « intelligente » est à la fois extérieure à l'humain, en tant que *puissance*, et intériorisée dans la tête de l'humain, comme *fétiche*.

De même, les objets connectés, outils essentiels de la gouvernance numérique, renvoient à de très ancestrales pratiques humaines de *mise en relation*. L'humain communiquait avec les dieux, avec les morts, avec les esprits... par l'entremise d'objets généralement anthropomorphes et sacrés, à savoir *séparés* du profane.

C'est que chez les « primitifs » comme chez nous les « modernes », la connexion déborde la simple mise en relation, pour devenir un outil de *prédiction* et d'*orientation* des conduites des vivants. Ainsi, aujourd'hui, la mise en relation numérique des objets est un instrument de *gouvernance*.

Totalisante et fondée sur une captation *idéale* de toutes les données du réel, la gouvernance de la ville numérique, compulsivement innovante et, par conséquent, intelligente, peut, dès lors aux yeux de certains, se passer de ces encombrants politiciens, parle-

ments, syndicats et réglementations, pour faire le bien des citoyens en communication directe avec lui.

Autrement dit, la ville intelligente conduite par l'expertise technique (en réalité, technocrate parce que gouvernante), pourrait se *séparer* du « profane », entendez des systèmes socio-politiques, « responsables » de tant d'erreurs.

Voilà pour le merveilleux et l'idéologie...

La ville « intelligente » au profit de qui ?

Comme le rappelle Evgeny Morozov⁽²⁾, le *storytelling* numérique merveilleux occulte l'imbrication de l'économie numérique et du capitalisme financiarisé.

En effet, l'enjeu pour les entreprises de l'économie numérique, n'est pas de rendre nos villes « intelligentes »⁽³⁾, mais bien de *définir de nouveaux objets de valeur et d'en capter la valeur*⁽⁴⁾. Ou plutôt, au stade actuel de la financiarisation mondialisée, rendre toutes les villes « intelligentes », apparaît comme l'un des meilleurs moyens de faire de la valeur.

⁽²⁾ Evgeny Morozov, Le mirage numérique, Pour une politique du Big Data, Les Prairies ordinaires, Paris, 2015.

⁽³⁾ En dépit de leur propension à se donner une image bienfaitrice.

⁽⁴⁾ La ville est évidemment un terrain de jeu idéal pour celles et ceux qui veulent s'amuser à définir de nouveaux objets de valeur et s'enrichir en en captant la valeur. Ainsi, E. Morozov in op. cit., p. 27, décrit une appli qui permet aux chanceux ayant trouvé une place où garer leur voiture, de mettre ce parking aux enchères et donc de céder la place au plus offrant. Voilà comment le fait de trouver une place de parking devient une valeur monnayable... et comment cette marchandisation s'accapare l'espace public.

⁽¹⁾ Une fois de plus, Wikipédia m'a permis de retrouver facilement une référence essentielle d'anciennes lectures.

Pour s'en convaincre, il suffit d'observer le crédit financier outrancier dont jouissent en bourses, des plateformes de l'économie urbaine dite collaborative.

Parmi ces objets de valeur, les données attirent particulièrement les convoitises de captation et de traitement aux fins commerciales. En outre, l'innovation en soi brille de mille feux de valeur à capter.

Cette bataille de saisie de la valeur, illustrée entre autres par le rachat des startups innovantes, alimente la concentration oligarchique, dont les quatre grands (GAFA⁽⁵⁾) forment l'avant-garde emblématique. Compétition à la captation de valeur et course à l'innovation, s'alimentent mutuellement et irriguent la révolution numérique permanente.

Si les politiques ne changent pas de cap et si les citoyens laissent filer les choses dans le cours du pouvoir numérique actuel, la conduite de nos villes sera captée en toute *intelligence* avec et par les propriétaires des machines, des algorithmes et des savoirs qui les accompagnent. En effet, désargentés, les pouvoirs publics seront captifs de contrats de « partenariat » entre le public et le privé, rédigés au profit de ce dernier.

Comment anticiper un autre avenir, quand les politiques d'austérité gangrènent les moyens d'action publique, tandis que les retours sur investissements accroissent la puissance de l'oligarchie numérique ? D'autant que la faiblesse de la redistribution des richesses, nourrit la dépendance publique par rapport au privé, alors que l'humanité n'a jamais disposé d'une telle puissance d'action technique.

Voilà pour la réalité, comme toujours plus sordide que le storytelling...

La gouvernamentalité algorithmique⁽⁶⁾

Comme l'expression le suggère, il s'agit d'influencer le comportement humain par des séries de calcul.

En permanence, des capteurs enregistrent un maximum de traces de la vie des individus (circulation, paramètres de santé, habitudes alimentaires, logement...). Au fond toute trace d'activité – ou de réflexe – que la ville intelligente entend gouverner est bonne à capter et à exprimer en données calculables. Traitées et croisées automatiquement et en temps réel par les algorithmes (les séries de calcul), ces données servent à *profiler* des pans de la vie des individus et/ou de la réalité urbaine. Ce profilage est continuellement ajusté par la captation permanente des données et par l'adaptation du système apprenant en boucles de rétroaction. Le système-machine ne peut donc pas être *pris en défaut*, même s'il « ne produit qu'un » fantôme du réel.

De leur côté, les entreprises propriétaires des plateformes collaboratives peuvent très bien « acheter » leur *droit de cité* en captant les données, et en offrant leurs services aux pouvoirs publics, en échange de leur indulgence concernant les conditions d'exercice de leur business, par exemple, en matière de fiscalité ou de conditions de travail des personnes qu'elles occupent.

Quant à celles qui *ont pignon sur rue*, il leur suffit de monnayer leurs services.

Ceux-ci vont de la mise à disposition des *big data* à la suggestion de solutions sur base d'une problématisation des profilages, dont les recettes de calcul restent détenues par les capteurs et inconnues des pouvoirs publics.

Comme l'indiquent Thomas Berns et Antoinette Rouvroy, la collecte massive et indistincte des données brutes, décontextualisées, prélevées directement du réel, confère aux résultats des calculs, un caractère d'objectivité très robuste. Par conséquent, la problématisation numérique de la réalité et les solutions suggérées aux pouvoirs publics, jouissent d'une notoriété d'objectivité forte. Elles apparaissent comme *evidence based*. Ces solutions ne souffrent pas de remise en cause ; elles sont apparemment indiscutables, alors qu'elles s'appuient sur un profilage du réel, sur une image algorithmique de la réalité.

Forte de sa notoriété d'objectivité, la gouvernamentalité algorithmique fon-

dée sur les nombres, conduit à l'éviction du débat politique, démocratique. En effet, elle suggère l'inutilité de la question « que faire ? », pour se borner à la question « comment s'adapter ? ». Comment adapter la gouvernance publique pour exécuter ce qui est proposé de faire par les nombres ? Du coup, l'autorité publique appauvrit son savoir conceptuel d'élaboration des solutions, ce savoir qui est soumis à la critique démocratique qui en fonde l'objectivité.

Au-delà de cet appauvrissement, voire de cette évacuation du débat démocratique, c'est la saisie et la transformation du réel, qui s'en trouvent *bouleversées*. En effet, les captations des données, combinées à la mise en connexion croissante des objets, photographient d'abord les comportements *individuels*, puis essaient de les influencer.

Ainsi, l'analyse des causes économiques et sociales des comportements individuels, l'analyse des contextes collectifs et l'étude des solutions institutionnelles cèdent le pas devant le traitement des données issues des comportements individuels et *l'incitation* au bon comportement individuel⁽⁷⁾, déduit du *calcul de la norme moyenne*. Par conséquent, des problèmes de société tels que l'obésité, n'illustrent plus des problèmes d'inégalité sociale, de pauvreté ou de contrôle de l'industrie agro-alimentaire : ils sont désormais renvoyés à la responsabilité individuelle de surveiller son alimentation. D'ailleurs, vos objets connectés vous inciteront à faire les bons choix⁽⁸⁾.

Demain, la couverture de la sécu pourrait-elle vous être déniée pour « mauvaise conduite » ? Ou la liberté de transgression deviendrait-elle, elle aussi, une valeur monnayable ? Vous achèteriez des fourchettes de déviance en payant vos assureurs...

Dans ses versions technicistes *bouleversantes*, la ville intelligente préfigure un modèle technologique auto-suffi-

⁽⁷⁾ E. Morozov cite Giorgio Agamben : « Le rapport hiérarchique traditionnel entre les causes et les effets s'est inversé, de sorte que, au lieu de gouverner les causes – entreprise difficile et coûteuse –, les gouvernements ne cherchent plus qu'à gouverner les effets. » (op. cit., p.118.)

⁽⁸⁾ Cf. E. Morozov, op. cit., p. 119 et s.

⁽⁵⁾ Google, Apple, Facebook, Amazon.

⁽⁶⁾ Cf. Thomas Berns et Antoinette Rouvroy, Gouvernamentalité algorithmique et perspectives d'émancipation, in Réseaux, 2013/1 pp. 163-196, La Découverte, Paris.

sant, surveillant les citoyens et conduisant leurs environnements de vie, avec leur participation gratuite, par la captation des traces abandonnées par leur corps, dans leurs déplacements, au cours de leurs navigations, au cours de leur travail... pouvant transformer tout cela en valeurs marchandes, et, en même temps, en normes phagocytant les règles de droit, c'est-à-dire en pouvoir politique.

Voilà pour les dangers...

Reprendre la main

Une ville peut-elle être intelligente ? Non ! En revanche, les citoyens de la ville peuvent augmenter leur intelligence, c'est-à-dire accroître leur faculté de comprendre, d'analyser individuellement et collectivement, les problèmes de leur ville ; stimuler leur aptitude à rêver les solutions à y apporter et les soumettre à la critique collective et, enfin, grandir leur capacité à conduire les projets communs pour aboutir au résultat délibéré.

La caractéristique de l'humain est de mener des projets communs, c'est-à-dire mettre en place les perspectives de la vie. A cette fin, le débat démocratique doit s'imposer à la technique des experts et la politique doit reprendre la main sur l'économie.

Dans ces conditions, les citoyens doivent s'emparer des technologies numériques, y compris de la gouvernamentalité algorithmique, pour répondre à leurs besoins, afin d'augmenter leur intelligence dans la mise en réseau des savoirs, du débat démocratique, de la politique... Une prise en mains aussi puissante que le désir citoyen d'augmenter sa puissance d'action.

Il ne s'agit pas de s'en remettre à l'innovation computationnelle des « GAFA ». Il y a lieu de mettre les outils de l'automatisation au service du débat sur la ville que nous souhaitons créer et sur son développement.

Il faut éviter que la ville devienne une *commodity* pour les détenteurs des capteurs et des algorithmes. Les outils technologiques doivent être mis au service d'une vision démocratique de la *community*, portée par un projet

commun de défragmentation sociale de la ville. Quel usage voulons-nous de la ville ? Comment atteindre ce résultat ? En fonction de la réponse à ces questions, quelles données veut-on capter ? Par qui ? Aux fins de quels traitements ? Pour quoi ? La conduite de ce projet n'appelle pas un retrait de l'Etat, mais une réaffirmation et une réorientation du rôle de l'Etat.

Ainsi, on ne peut que regretter l'absence d'investissement massif des autorités publiques, en particulier européennes, dans la conception et la production des outils numériques de la société automatique. Faute d'une telle politique, d'une telle emprise sur les segments stratégiques producteurs de cette société, nos régions risquent d'en être les consommatrices dépendantes des producteurs. Ce défaut de contrôle stratégique ne peut évidemment que renforcer les dangers de la gouvernamentalité algorithmique.

Par ailleurs, certains producteurs des technologies numériques poursuivent une stratégie de « bouleversement » compulsif, fétichiste de l'innovation, destructeur des systèmes sociaux, hyper-contrôlant, hyper-consumériste et aggravant les dynamiques entropiques de l'anthropocène⁽⁹⁾.

Face à cette stratégie, l'Etat doit renforcer la règle de droit. C'est, en effet, l'instrument institutionnel démocratique de définition et d'imposition des *limites*. Celles-ci s'avèrent plus que jamais indispensables dans la lutte contre les nuisances pathologiques multiformes, qui affectent de multiples domaines des sociétés mondialisées : modes de production, polluants, protection des espèces, précarité, relations sociales...

En revanche, dans une ville comme Bruxelles, des centaines d'initiatives citoyennes apportent des réponses concrètes, originales, créatrices, mais

partielles à la question du projet de ville souhaitable. Ces initiatives illustrent le désir citoyen d'augmenter les puissances d'action individuelle et collective, en privilégiant les activités porteuses de gains écologiques et sociaux.

Le rôle des pouvoirs publics est de rencontrer ce désir, de fournir les outils du débat démocratique et de réalisation des projets collectifs, de systématisation des solutions contribuant au progrès de la ville et de leur institutionnalisation. Parmi les outils de ce progrès :

- les alternatives de communication aux réseaux-pièges des GAFA ;
- la réticulation des territoires de la ville ;
- la mise en circulation libre des savoirs, de leur échange et des contributions à leur accroissement ;
- la contribution des technologies de la société automatique aux projets délibérés pour la ville ;
- l'ouverture des boîtes noires que sont les machines computationnelles et l'éradication de l'analphabétisme numérique par l'enseignement.

Enfin, le débat sur les projets urbains communs, leur réalisation et l'amplification des initiatives citoyennes, doivent guider à mes yeux la *délégation* démocratiquement contrôlée⁽¹⁰⁾ de la production de moyens de gouvernance, y compris algorithmique, à la machine.

Alors, que veut le peuple : la ville « intelligente » ou la ville de l'intelligence ?

Pierre-Paul Maeter

⁽⁹⁾ Voir Bernard Stiegler, Dans la disruption comment ne pas devenir fou, Les Liens qui Libèrent, Paris 2016.
Anthropocène : ère au cours de laquelle l'activité humaine appuyée sur la technologie, devient aussi puissante que les forces géo-physiques. La datation du début de l'anthropocène (grandes découvertes ?, révolution industrielle ?) reste sujette à controverses.

⁽¹⁰⁾ Pléonasmе volontaire, car il n'y a de délégation que sous contrôle.

Focus



Symposium sur les synergies entre le monde économique et le monde de l'enseignement et de la formation

L'enseignement et la formation en alternance (ci-après « alternance ») comme solution pour lutter contre le chômage des jeunes ? C'est en tous les cas l'avis partagé par de nombreux acteurs, dont le Roi Philippe qui a organisé un symposium sur les synergies entre le monde économique d'une part, et le monde de l'enseignement et de la formation d'autre part le 25 mai 2016. Environ 400 personnes, dont de nombreux jeunes inscrits dans une des filières de l'alternance, ont ainsi été invitées en vue non seulement de débattre de l'alternance en Belgique, mais aussi de provoquer un nécessaire rapprochement des acteurs de l'alternance dans l'optique de son développement tant qualitatif que quantitatif, par l'entremise d'échange de bonnes pratiques, de la mise en place de synergies entre ces acteurs, etc.

La combinaison entre apprentissage théorique et formation génère des résultats très positifs en matière d'insertion professionnelle des jeunes, en témoignent les taux encourageants de transition vers un emploi durable pour les apprenants issus de l'alternance. Cependant, l'alternance pâtit d'une image négative,

régulièrement associée à de la «relégation» des élèves vers une filière moins prestigieuse, ce qui ne devrait pas être le cas ! C'est la raison pour laquelle les déclarations de politique générale des diverses entités fédérées du pays font de sa réforme un objectif prioritaire.

Également soucieux de l'avenir de la jeunesse belge et convaincu de l'effet de levier que peut apporter l'alternance en termes d'insertion dans le marché du travail, le Roi Philippe a organisé et participé à plusieurs événements sur ce thème, dont un voyage d'étude en Allemagne pour y découvrir plus en profondeur son système dual (« duale Ausbildung »), accompagné d'une délégation de 34 personnes, en ce compris les ministres compétents. La motivation d'un tel voyage est la suivante : les performances en matière de chômage des jeunes atteintes dans ce pays, relativement meilleures que la moyenne européenne, ne sont-elles pas, au moins en partie, dues au système de formation duale ? En effet, plus de 15 % des jeunes allemands de moins de 25 ans passent par la formation en alternance (ou duale), contre, par exemple, seulement 5,7 % des jeunes Wallons. Parallèlement, le taux de chômage dans cette catégorie de la population est de 6 à 7 % en Allemagne, contre plus de 23 % en Belgique. La Communauté germanophone fait figure d'exception dans le paysage belge, son dispositif de formation en alternance étant calqué sur le système allemand. Le taux de chômage des jeunes y est d'ailleurs plus faible qu'à Bruxelles, en Flandre ou en Wallonie.

Un peu plus d'un an plus tard, une après-midi a été consacrée à des présentations et discussions sur l'alternance dans le cadre d'un symposium sur les synergies entre les mondes économique, et de l'enseignement et de la formation. Les autorités publiques et acteurs de l'alternance, dont plusieurs jeunes qui suivent une formation en alternance – soit près de 400 personnes - ont été réunis pour débattre des solutions à mettre en œuvre pour faire de l'alternance une filière d'excellence, témoigner d'expériences positives et négatives, et surtout pour provoquer un rapprochement, des contacts entre acteurs qui ne se rencontrent que par intermittence.



Après les discours introductifs du Roi, du Ministre fédéral de l'Emploi Kris Peeters et du Ministre de l'Emploi de la Communauté germanophone Rainer Schmeltzer, les participants ont été invités à se rendre à quatre ateliers thématiques pour débattre de l'alternance dans la perspective (1) des jeunes, (2) des entreprises, (3) des acteurs de l'enseignement, et (4) de la qualité de l'enseignement qualifiant et de la formation.

Les principales conclusions de ces ateliers thématiques peuvent être résumées comme suit :

- Revaloriser l'alternance, casser cette image de filière de relégation qui lui est associée, en faire une option choisie par le jeune et non une voie consécutive à plusieurs échecs dans l'enseignement général. Cela pourrait se faire au travers de campagnes de promotion de l'alternance, par la réservation de certaines filières uniquement à l'alternance, etc. ;
- Amplifier la simplification des dispositifs pour le rendre plus lisible tant pour les entreprises que pour les jeunes. Des actions dans ce sens ont déjà été entreprises au travers des récents décrets de la FWB (portant assentiment à l'accord de coopération-cadre relatif à la formation en alternance, conclu à Bruxelles le 24 octobre 2008 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française) et de la Vlaamse Gemeenschap (Duaal leren) ;
- Mettre en place une communication claire et efficace à l'attention des entreprises et des jeunes, par exemple par la mise en place d'outils pédagogiques. Cela nécessite notamment une meilleure coordination entre les opérateurs de formation et les acteurs de l'enseignement ;
- Prévoir la création de ponts entre le monde de l'enseignement et celui de la formation en alternance ;
- Faire en sorte que la certification obtenue par le jeune à la sortie de l'alternance soit reconnue au même titre que les diplômes de l'enseignement général ;
- Développer la formation des enseignants, notamment leur connaissance du monde de l'entreprise, ce qui nécessite un lien fort entre les écoles / centres de formation en alternance et les entreprises ;
- Mener une réflexion en matière de support au tutorat, condition nécessaire au bon déroulement du volet « formation pratique en entreprise ».

Les ministres compétents ont profité de la session de clôture, qui succédait aux ateliers thématiques, pour rappeler les initiatives prises et en cours d'adoption au sein des régions et communautés en faveur du développement de l'alternance, dont notamment le décret « *duaal leren* » adopté par la Communauté flamande et qui redéfinira le paysage de l'alternance en Flandre, la création de l'OFFA et du contrat commun à la formation et à l'enseignement en FWB, etc.. Le Commissaire européen de l'Emploi, Marianne Thyssen, a de son côté insisté sur les actions mises en place en la matière au niveau européen.

Les interlocuteurs sociaux bruxellois, ont également leur rôle à jouer dans le développement de l'alternance, notamment dans le cadre de la Stratégie 2025 et plus spécifiquement de la Task Force opérationnelle Emploi-Formation-Enseignement-Entreprises. Plusieurs groupes de travail ont été créés au sein de cette dernière. Un d'entre eux, auquel les interlocuteurs sociaux participent, est entièrement dédié au développement de l'alternance en Région bruxelloise (ci-après GT « *alternance* »). Ce GT a émis un certain nombre de propositions : en matière de développement de l'offre de formation en alternance de l'efp et du SFPME, l'objectif prévu est une augmentation

de 1500 apprentis. En parallèle, les partenariats existants entre opérateurs d'alternance et opérateurs de formation professionnelle seront davantage développés en vue de faciliter l'accès pour les chercheurs d'emploi aux formations en alternance. D'autres partenariats à approfondir touchent aux échanges de données entre opérateurs (notamment avec Actiris). Enfin, des masters en alternance seront proposés dans les Hautes Écoles à Bruxelles dès la rentrée 2017.

Un autre groupe de travail, piloté par le Conseil économique et social, traite la problématique des stages et des formations en entreprises (ci-après GT « *stages* »), et leur nécessaire réforme en vue d'en augmenter le volume et la qualité. Le GT « *stages* » détaille notamment les « principes de base » sur lesquels le bon déroulement d'un stage ou d'une formation en entreprise repose, en ce compris dans le cadre d'une formation en alternance.

Les recommandations déposées par les deux GT alimenteront les orientations en matière d'alternance et de stages et formations en entreprises à discuter en Comité bruxellois de concertation économique et sociale (CBCES) élargi aux pouvoirs communautaires.



L'économie collaborative : pour un accueil plus uniforme au niveau européen



Les autorités ont beaucoup de mal à appréhender les nouvelles formes d'échange que sont l'économie collaborative et l'innovation sociale, et à appliquer des règles cohérentes à ce secteur collaboratif en plein essor. Il est vrai qu'il remet en question les séparations traditionnelles entre le travail salarié et indépendant, entre le particulier et l'entreprise commerciale, entre le prestataire de service et le consommateur et entre la vie privée et la vie professionnelle. Ce secteur est pourtant créateur d'emploi, source de revenu et, surtout, il répond à des besoins qui ne sont comblés ni par l'économie traditionnelle, ni par les pouvoirs publics.

Les législations encadrant des acteurs majeurs comme *Airbnb* ou *Uber* sont très disparates entre les capitales européennes. Les services de covoiturage comme *BlaBlaCar* sont, selon les États, tantôt encouragés, tantôt interdits. Les particuliers souhaitant lancer une start-up dans le cadre de l'économie collaborative sont souvent confrontés à un imbroglio administratif et fiscal et plongés dans une grande insécurité juridique.

C'est pourquoi, la Commission européenne vient de publier le 2 juin dernier, un agenda européen pour l'économie collaborative. Bien que non contraignantes, ces propositions ont pour but de fournir des orientations juridiques et stratégiques aux autorités publiques, aux acteurs du marché et aux citoyens intéressés, afin d'assurer le développement équilibré et durable de l'économie collaborative.

La Commission européenne se positionne d'emblée en faveur de l'économie collaborative en considérant que les interdictions absolues et les restrictions quantitatives d'une activité doivent constituer une mesure de dernier recours.

Selon la Commission, les prestataires de services ne peuvent pas être soumis à des autorisations ou à des licences, sauf si elles sont non discriminatoires, nécessaires pour atteindre un objectif d'intérêt général clairement identifié et proportionnées à la réalisation de cet objectif. Les États membres sont invités à saisir cette chance pour vérifier si les objectifs poursuivis par la législation en vigueur restent valables, en ce qui concerne l'économie collaborative et les prestataires de services traditionnels.

Le fait que les services soient proposés par des prestataires professionnels ou par des particuliers sur base occasionnelle constitue un élément important pour évaluer s'il est nécessaire, justifié et proportionné d'imposer aux acteurs concernés une licence ou une autorisation.

L'économie collaborative offre de nouvelles possibilités d'emploi générant des revenus, parfois en complément à des emplois traditionnels, et permet de travailler selon des formules plus souples. Elle permet à certaines personnes d'accéder à un emploi rémunérateur, alors qu'elles étaient exclues

du marché du travail traditionnel. Se pose dès lors la question de leur statut professionnel. Pour permettre aux citoyens de tirer pleinement parti de leur potentiel, d'augmenter leurs revenus professionnels tout en leur garantissant des conditions de travail équitables et une protection sociale adéquate et durable, les États membres sont invités à évaluer leur législation nationale.

La Commission européenne aborde enfin les questions fiscales en suggérant aux États membres d'utiliser ces nouveaux outils numériques pour améliorer la perception des impôts. De même, les plateformes sont invitées à collaborer avec les autorités fiscales pour faciliter les échanges d'informations, tout en veillant au respect de la législation relative à la protection des données personnelles.

De leur côté, les interlocuteurs sociaux, dans la foulée du colloque organisé par le Conseil en novembre 2015 sur l'innovation sociale, continuent activement à étudier ces nouvelles formes d'échange.



Easybrussels, l'Agence bruxelloise pour la simplification administrative

1. DÉFINITION DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Le Conseil : comment peut-on définir la simplification administrative ?



Cathy Marcus, déléguée au Gouvernement auprès de l'Agence bruxelloise pour la simplification administrative : la simplification administrative reprend les actions qui contribuent à aider les citoyens, les entreprises et les usagers du service public, en leur facilitant les démarches administratives et en clarifiant les droits et obligations issus des réglementations auxquelles ils sont soumis. Dans ce cadre, la simplification administrative ne vise donc pas les actes de bonne gestion réalisés au sein d'une administration pour faciliter la tâche des fonctionnaires.

treprises et les usagers du service public, en leur facilitant les démarches administratives et en clarifiant les droits et obligations issus des réglementations auxquelles ils sont soumis. Dans ce cadre, la simplification administrative ne vise donc pas les actes de bonne gestion réalisés au sein d'une administration pour faciliter la tâche des fonctionnaires.

2. PRÉSENTATION D'EASYBRUSSELS

a. L'AGENCE

Création de l'Agence bruxelloise pour la simplification administrative

L'Agence bruxelloise pour la simplification administrative ou « Easybrussels » a été créée sur papier par une décision du Gouvernement en avril 2014. Elle succède à la plate-forme régionale pour la simplification administrative instaurée en 2008 et composée de représentants du Service public régional de Bruxelles et des organismes d'intérêt public.

Cette dernière avait pour but de coordonner et de mettre en commun les initiatives et les bonnes pratiques en matière de simplification administrative à l'échelle régionale. Elle a été mise en place suite à l'engagement renouvelé du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale de faire de la lutte contre la complexité administrative et de la réduction des charges administratives des priorités. Cependant, cette plate-forme n'était accompagnée d'aucune mesure indicative de suivi.

Un premier plan pour la réduction des charges administratives a été approuvé en octobre 2009 pour la période 2009-2014. Jusqu'en 2014, de nombreuses actions ont été menées, telles que le lancement d'un site web permettant aux usagers des services publics de déposer une plainte ou de soumettre des suggestions de simplification.



C'est finalement sous l'actuel Gouvernement et l'impulsion de la Secrétaire d'État que, début 2015, la plateforme régionale pour la Simplification administrative s'est muée en Agence bruxelloise pour la simplification administrative « Easybrussels ». Cette nouvelle structure est intégrée à Bruxelles Coordination régionale et ne dispose pas d'un statut juridique propre. Elle bénéficie cependant d'un budget propre (750.000€ en 2016) et est autorisée à engager du personnel. Un poste de déléguée au Gouvernement y assure la coordination et produit un rapport annuel de l'avancement des travaux.

Le Conseil économique et social a rendu un avis⁽¹⁾ sur la création de cette Agence le 19 juin 2014. Approuvant cette création, le CES y soulignait qu'il partageait les objectifs de simplification administrative poursuivis en Région de Bruxelles-Capitale et que toutes les actions réalisées dans ce cadre devaient permettre des contacts plus efficaces et une meilleure qualité de service entre les administrations bruxelloises et les citoyens, les entreprises, les associations, etc.

Missions de l'Agence bruxelloise pour la simplification administrative

L'Agence bruxelloise de simplification administrative « Easybrussels » a pour mission générale la réduction des charges administratives qui pèsent sur les citoyens et les entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale. Easybrussels est chargée de promouvoir la simplification administrative par l'évaluation des charges administratives, le développement d'actions et le partage d'expertise. Après avoir dressé le bilan des actions menées par les différentes administrations bruxelloises entre 2009 et 2014, l'Agence a rédigé un nouveau plan pour la période 2015-2020 (voir ci-dessous point 3).

Easybrussels a prévu d'accompagner ce plan d'un monitoring de suivi, élaboré par l'ensemble des acteurs régionaux.

En Belgique, plusieurs structures pilotent la simplification administrative à d'autres niveaux de pouvoir : l'Agence pour la simplification administrative, ASA, au niveau fédéral, e-Wallonie-Bruxelles Simplification en Région wallonne et à la Fédération Wallonie-Bruxelles, et Radicaal Digitaal en Région flamande.

b. LE COMITÉ DE PILOTAGE

Composition du comité de pilotage

Les travaux de l'Agence de simplification administrative Easybrussels sont suivis par un comité de pilotage intégrant toutes les administrations situées sur le territoire de la Région et les cabinets ministériels. L'Association de la ville et des communes de la Région de Bruxelles-Capitale et les administrations volontaires comme la COCOM, la VGC, la COCOF ainsi que Bruxelles-Formation sont également conviées aux réunions. Le Conseil économique et social fait partie de ce comité de pilotage en qualité de membre associé. Le représentant de la Secrétaire d'État à la fonction publique, qui assure la présidence du comité de pilotage, peut également inviter des experts ou des représentants d'autres institutions. Le vice-président du comité est le représentant de la Secrétaire d'État chargée de l'Informatique régionale et communale et de la Transition numérique. Le secrétariat est, quant à lui, assuré par la déléguée d'Easybrussels.

Missions du comité de pilotage

Les missions du comité de pilotage consistent à rédiger le règlement d'ordre intérieur, à établir le programme de travail annuel et à émettre un avis sur le rapport annuel, les comptes et les budgets. Le comité est également chargé du bilan du plan 2009-2014 et propose un nouveau plan au Gouvernement. Il donne son avis sur les projets et en assure le suivi. Le comité de pilotage se réunit au moins cinq fois par an.

⁽¹⁾ Voir A-2014-050-CES.

⁽²⁾ 1. La diminution des charges administratives dans le cadre des adjudications publiques et E-procurement, 2. L'amélioration des textes législatifs, 3. La limitation des envois recommandés, 4. Une meilleure gestion des processus, 5. Le développement de la signature électronique, 6. Les sources authentiques, leur utilisation et l'enrichissement des données de la BCE, 7. La modernisation des formulaires de demande, 8. Les nouvelles applications informatiques, 9. La directive services, 10. Les communes et les CPAS et 11. La simplification administrative vers les entreprises.

3. PLAN DE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE 2015 - 2020

En octobre 2009, le Gouvernement bruxellois approuvait le premier plan bruxellois pour la réduction des charges administratives. Celui-ci courait jusqu'en 2014 et comptait 11 chantiers à mettre en œuvre⁽²⁾. Faute d'une structure de pilotage adéquate pour la concrétisation du plan et d'un budget suffisant pour mener à bien les différents chantiers, ce dernier n'a pas eu les effets escomptés.

Vu qu'aucun indicateur permettant une évaluation du plan n'avait été prévu, Easybrussels a donc rencontré, durant l'année 2015, les différentes administrations bruxelloises pour lister les actions qu'elles ont entreprises en matière de simplification administrative. Ces actions sont compilées dans le premier rapport au Gouvernement de l'Agence.

Sur base, notamment, de ce bilan, un nouveau plan bruxellois de simplification administrative 2015-2020 a été rédigé.

Celui-ci repose dorénavant sur 7 objectifs :

- **objectif 1** – la Région de Bruxelles-Capitale : une Région partenaire de la simplification administrative européenne
- **objectif 2** – la Région de Bruxelles-Capitale : un maillon clair de la simplification administrative belge
- **objectif 3** – une structure de pilotage efficace pour la Région de Bruxelles-Capitale
- **objectif 4** – une vision intégrée de la simplification administrative et des moyens budgétaires adaptés
- **objectif 5** – la réduction des charges administratives en Région de Bruxelles-Capitale
- **objectif 6** – impliquer les pouvoirs locaux dans la démarche de simplification administrative bruxelloise
- **objectif 7** – impliquer les entreprises dans la démarche de simplification administrative

Afin d'éviter les erreurs du précédent plan, un monitoring de suivi des actions de simplification administrative basé sur différents indicateurs est en cours de finalisation.

Le Conseil : quelles sont les priorités en matière de simplification administrative d'Easybrussels ?



Cathy Marcus : la volonté est d'aboutir le plus rapidement possible sur la question de l'*e-Procurement*. *E-Procurement* est une plate-forme dont l'objectif est d'informatiser les processus et les transactions en rapport avec les marchés publics. Cette plate-forme, dont l'usage est amené à se généraliser dans les années à venir, est composée de plusieurs modules qui couvrent les différentes phases de la procédure de marchés publics comme par exemple *e-Notification*, pour la publication des avis et des documents de marché, et *e-Tendering*, pour le dépôt et l'ouverture des offres. Easybrussels doit assurer la promotion de l'*e-Procurement* développé par Fedict au niveau fédéral en application de la directive européenne sur la passation des marchés publics. En 2016, les marchés doivent pouvoir être notifiés en ligne (*e-Notification*) et en 2017, il doit être possible de recevoir des marchés publics en ligne (*e-Tendering*). Les administrations publiques doivent être en ordre pour ces deux dates. Des formations ont eu lieu auprès d'une centaine de fonctionnaires régionaux pour les informer sur cet outil. Il importe également que l'accès soit facilité pour les TPE et les PME.

L'open-data, soit l'accès aux données produites par les administrations régionales, est une autre priorité pour Easybrussels. En effet, la réutilisation des informations issues des services publics doit être rendue possible pour fin 2017. Une politique volontariste en matière d'open data doit être menée au sein de l'administration et des différents OIP régionaux. Easybrussels collabore avec le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) à ce sujet.

L'open-data, soit l'accès aux données produites par les administrations régionales, est une autre priorité pour Easybrussels. En effet, la réutilisation des informations issues des services publics doit être rendue possible pour fin 2017. Une politique volontariste en matière d'open data doit être menée au sein de l'administration et des différents OIP régionaux. Easybrussels collabore avec le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) à ce sujet.

4. COLLABORATION ENTRE LE CESRBC ET EASYBRUSSELS

Le 8 mars 2016, les membres du Conseil d'Administration du CESRBC ont rencontré Madame Laanan, Secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que Madame Marcus, déléguée au Gouvernement (Easybrussels) et sa collaboratrice Sophie Berthelon. Lors de cette rencontre, Madame Laanan est venue présenter la politique de la Région en matière de simplification administrative, priorité de la déclaration de politique régionale et de la Stratégie 2025. Madame Marcus et Madame Berthelon ont, quant à elles, présenté l'Agence pour la simplification administrative. Cette réunion fut également l'occasion d'amorcer une collaboration entre le CESRBC et Easybrussels. Collaboration prévue dans l'objectif 7 du plan et qui s'est entre-temps concrétisée par un accord de collaboration entre le Conseil et l'Agence, signé le 9 juin 2016. Celui-ci vise à renforcer le dialogue sur les questions de simplification administrative entre les administrations régionales et locales d'une part et les entreprises, d'autre part. Ainsi, les parties s'engagent, dans le cadre et le respect de leurs compétences à :

- se concerter sur les attentes du secteur des entreprises en Région de Bruxelles-Capitale en matière de simplification administrative ;
- créer une synergie de travail ;
- définir des projets communs.

Le Conseil se réjouit de cette collaboration car il est sensible à la question de la simplification administrative. C'est une thématique qui revient régulièrement dans ses avis dans lesquels il invite à une simplification des formulaires, à l'utilisation de procédures électroniques, à la réutilisation des données, etc. Parallèlement, il insiste toujours sur le fait que cette simplification administrative ne doit pas se confondre avec une dérégulation.

Réunion du GT simplification administrative

Au sein du Conseil économique et social, le groupe de travail (GT) simplification administrative se charge de réfléchir sur les questions liées à la simplification administrative. Ce GT est composé de membres du Conseil économique et social représentant les organisations représentatives des travailleurs, des employeurs, des classes moyennes et du secteur non-marchand. Monsieur Charles Petit et Madame Scholiers en sont respectivement le Président et la Vice-Présidente.

Le Secrétariat de ce GT représente le CESRBC et l'Observatoire des prix de référence au sein du comité de pilotage afin de permettre un relais entre Easybrussels et le Conseil. Le premier rapport au Gouvernement d'Easybrussels confirme le rôle du CESRBC puisqu'il y est mentionné que « *L'Agence s'est assurée de garantir le rôle majeur du CES en l'invitant, dès les premières réunions du comité de pilotage, à participer de manière permanente aux travaux en tant qu'invité expert. Le CES est par ailleurs, un relais de qualité pour Easybrussels vers le monde des entreprises et les partenaires sociaux. Le Conseil économique et social est invité à remettre des avis sur toute proposition de plan d'actions ainsi que sur le monitoring qu'il est prévu de mettre en place* ».

Le GT s'est réuni pour la première fois le 3 juin 2016 pour faire connaissance avec Easybrussels et réfléchir sur les priorités pour la Région en matière de simplification administrative. Lors de cette réunion, les membres ont insisté sur la nécessité de donner à l'Agence les moyens nécessaires pour atteindre ses objectifs (tant en termes de personnel que de budget) car la simplification administrative revêt un enjeu important. La volonté du GT est d'établir une liste de quelques chantiers clés et de les approfondir.

La deuxième réunion s'est tenue le 14 juillet 2016, en présence de deux représentantes d'Impulse. Madame Lambotte et Madame Alexandre sont venues présenter au GT la liste des besoins des entrepreneurs bruxellois. Sur base de ces éléments, le GT poursuivra ses travaux dans le courant du mois de septembre.

Personnes de contact au sein d'Easybrussels :

- Madame **Cathy Marcus**, déléguée au Gouvernement : **cmarcus@sprb.brussels**
- Madame **Sophie Berthelon**, 1^{er} attachée : **sberthelon@sprb.brussels**

Avis du Conseil

Émis entre le 7 mars 2016 et le 19 mai 2016

Il vous est possible de consulter ces avis dans leur intégralité sur notre site web :

www.ces.brussels

EMPLOI/FORMATION

A-2016-016-CES

Avant-projet d'arrêté de la Commission communautaire française portant exécution du décret du 17 mars 1994 portant création de l'Institut bruxellois francophone pour la Formation professionnelle. Émis par le Conseil d'Administration du 7 mars 2016

A-2016-023-CES

Avant-projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'article 16bis de l'arrêté royal du 23 juillet 1985 d'exécution de la section 6 - octroi du congé-éducation payé dans le cadre de la formation permanente des travailleurs - du chapitre IV de la loi de redressement du 22 janvier 1985 contenant des dispositions sociales. 21 avril 2016

A-2016-024-CES

Avant-projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers, en ce qui concerne l'instauration d'une procédure unique. 21 avril 2016

A-2016-025-CES

Plan d'action stratégique des partenariats d'Actiris 2016-2017. 21 avril 2016

A-2016-026-CES

Avant-projet d'ordonnance modifiant l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional de l'emploi en vue de mettre en œuvre la Sixième Réforme de l'État et de modifier la dénomination de cet office. 21 avril 2016

POUVOIR PUBLIC

A-2016-017-CES

Ordonnance portant transposition de la Directive 2013/37/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 modifiant la Directive 2003/98/CE du Parlement européen et du Conseil du 17 novembre 2003 concernant la réutilisation des informations du secteur public. 7 mars 2016, entériné par l'Assemblée plénière du 17 mars 2016

A-2016-020-CES

Avant-projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté royal du 16 mai 2003 pris en exécution du Chapitre 7 du Titre IV de la loi-programme du 24 décembre 2002 (I), visant à harmoniser et à simplifier les régimes de réductions de cotisations de sécurité sociale. 17 mars 2016

ENVIRONNEMENT

A-2016-018-CES

Avant-projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixant les conditions de diffusion du son amplifié électroniquement dans les établissements ouverts au public. 17 mars 2016

A-2016-019-CES

Avant-projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif aux normes de bruit fixées dans les zones d'entreprise en milieu urbain et modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 21 novembre 2002 relatif à la lutte contre le bruit et les vibrations générés par les installations classées et l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 21 novembre 2002 relatif à la lutte contre les bruits de voisinage. 17 mars 2016

A-2016-028-CES

Avant-projet d'ordonnance modifiant l'ordonnance du 14 juin 2012 relative aux déchets. 21 avril 2016

A-2016-037-CES

Projet d'ordonnance modifiant l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau. 19 mai 2016

A-2016-038-CES

Avant-projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'organisation de l'examen de base, de la formation initiale et de la formation continue dans le cadre de la phytolice. 19 mai 2016

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

A-2016-029-CES

Avant-projet d'ordonnance portant assentiment à la convention-cadre du Conseil de l'Europe sur la valeur du patrimoine culturel pour la société, faite à Faro le 27 octobre 2005 et signée à Strasbourg le 25 juin 2012. 21 avril 2016

A-2016-031-CES

Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif aux contrats de quartier durable. 19 mai 2016

ÉCONOMIE

A-2016-021-CES

Avant-projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté de la Région de Bruxelles-Capitale du 5 février 1998 déterminant les critères de répartition des subventions accordées aux pouvoirs locaux occupant des agents contractuels subventionnés et l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 novembre 2002 relatif au régime des contractuels subventionnés. 17 mars 2016

A-2016-022-CES

Remarques concernant le Programme de Réforme de la Région de Bruxelles-Capitale 2016. 17 mars 2016

A-2016-027-CES

Avant-projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale exécutant l'ordonnance du 9 juillet 2015 portant des règles harmonisées relatives aux amendes administratives prévues par les législations en matière d'emploi et d'économie et l'ordonnance du 8 octobre 2015 portant des règles générales relatives à la rétention, au recouvrement et à la non-liquidation des subventions en matière d'emploi et d'économie. 21 avril 2016

DIVERSITÉ

A-2016-030-CES

Projet d'ordonnance tendant à lutter contre certaines formes de discriminations et à promouvoir l'égalité de traitement. 19 mai 2016

TRAITÉS INTERNATIONAUX

A-2016-032-CES

Approbation traité international : Convention établissant l'Institut international pour la Démocratie et l'Assistance électorale, fait à Stockholm le 27 février 1995, telle que modifiée par le Conseil de l'Institut international le 24 janvier 2006 et Accord de siège entre le Royaume de Belgique et l'Institut international pour la Démocratie et l'Assistance électorale, signé à Bruxelles le 15 mai 2014. 19 mai 2016

A-2016-033-CES

Approbation traité international : Convention sur l'Institut européen de la Forêt et Accord entre le Royaume de Belgique et l'Institut européen de la forêt sur les privilèges et immunités du Bureau de liaison de l'Institut européen de la Forêt, signé à Bruxelles le 9 octobre 2013. 19 mai 2016

A-2016-034-CES

Approbation traité international : Accord de siège, avec échange de lettres, entre le Royaume de Belgique et l'Organisation internationale de Police criminelle, fait à Lyon le 24 octobre 2014. 19 mai 2016

A-2016-035-CES

Approbation traité international : Accord entre le Royaume de Belgique et le Quartier général suprême des Forces alliées en Europe concernant les conditions particulières d'installation et de fonctionnement de ce Quartier général sur le territoire du Royaume de Belgique, signé à Bruxelles le 12 mai 1967, tel que modifié et complété par l'Accord, signé à Bruxelles le 10 septembre 2013 et Accord, fait à Bruxelles le 10 septembre 2013, modificatif et complémentaire à l'Accord, signé à Bruxelles le 12 mai 1967, entre le Royaume de Belgique et le Quartier général suprême des Forces alliées en Europe concernant les conditions particulières d'installation et de fonctionnement de ce quartier général sur le territoire du Royaume de Belgique. 19 mai 2016

A-2016-036-CES

Approbation traité international : Accord entre le Royaume de Belgique et Biodiversity International, signé à Bruxelles le 3 décembre 2012, modifiant l'Accord de siège entre le Royaume de Belgique et l'International Plant Genetic Resources Institute, signé à Bruxelles le 15 octobre 2003. 19 mai 2016

Avis d'initiative du Conseil

relatif à la migration économique et l'occupation des travailleurs étrangers en Région de Bruxelles-Capitale

Le Conseil économique et social a adopté le 16 juin 2016 un avis d'initiative sur la migration économique et l'occupation des travailleurs étrangers en Région de Bruxelles-Capitale. Cet avis aborde la migration économique via les permis B, le détachement des travailleurs européens, ainsi que le travail des réfugiés, des sans-papiers et des étrangers arrivant en Belgique dans le cadre du regroupement familial.

Au fil des décennies, Bruxelles a connu une installation importante d'étrangers européens et extra-européens sur son territoire. La population bruxelloise compte proportionnellement trois fois plus d'étrangers que les deux autres Régions. L'actualité est également marquée par l'arrivée récente de nombreux candidats réfugiés. La question du travail de ces personnes est un des enjeux majeurs de notre capitale.

Les organisations représentatives des employeurs et des travailleurs considèrent que **toute personne disposant d'un droit de séjour doit avoir accès au marché du travail**, en limitant au maximum les démarches administratives. En effet, jusqu'à présent, le droit de séjour et le droit au travail font l'objet de procédures différentes parfois à des niveaux de pouvoir différents, ce qui complique les possibilités d'embauche, tant pour les employeurs bruxellois que pour les travailleurs étrangers.

Le Conseil plaide donc pour que l'immigration économique soit facilitée non seulement en transposant en droit bruxellois le « **permis unique** » prévu par l'Union européenne, mais également en facilitant le passage d'un employeur à un autre pour les étrangers détenteurs d'un permis B.

Les études montrent que plus les **candidats réfugiés** accèdent tôt au marché du travail, plus ils trouvent facilement un emploi après l'obtention de leur titre de séjour définitif. Le Conseil plaide donc pour la réduction du délai d'attente de 4 mois et pour étudier la suppression du permis C. L'accès au travail devrait pouvoir se faire par le document qui octroie le titre de séjour.

En ce qui concerne le **détachement des travailleurs européens**, le Conseil en appelle à la prise rapide, à chaque niveau de pouvoir, de règles de principe et de dispositifs de contrôle et de sanction afin de lutter contre les multiples abus constatés dans cette matière, et en particulier dans le domaine de la construction.

Les personnes arrivant dans le cadre du **regroupement familial** sont majoritairement des femmes, dont plus de la moitié sont absentes du marché du travail. Le Conseil appelle à une politique volontariste spécifique des pouvoirs publics à l'égard de ces travailleuses potentielles, notamment par un accès rapide à la langue, aux ressources associatives et à la connaissance des droits et devoirs en matière d'égalité entre hommes et femmes dans notre pays.

Les estimations montrent qu'il y a environ 100.000 **sans-papiers** à Bruxelles, soit « une vingtième commune ». Malgré la vulnérabilité de leur statut, ces personnes font de fait partie de la vie socio-économique de la Région. L'occupation de travailleurs sans-papiers est souvent associée à des fraudes à la sécurité sociale, ce qui entraîne des distorsions de concurrence. Le Conseil plaide pour qu'une réflexion soit menée pour intégrer ces travailleurs sans-papiers dans notre État de droit.

Pour consulter l'avis dans son entièreté, rendez-vous sur notre site web www.ces.brussels, dans la rubrique « derniers avis ».

Interview de Madame Céline Mahieu et de Madame Isabelle Godin

Conditions de travail et bien-être des employés et dirigeants de petits commerces à Bruxelles



Isabelle Godin est Professeure à l'École de Santé Publique de l'ULB et Directrice du centre Approches sociales de la Santé. Ses projets de recherche portent sur l'impact des conditions de travail sur la santé, les inégalités sociales de la santé et les déterminants psycho-sociaux et comportementaux de la santé des adolescents.



Céline Mahieu est Professeure en Approches sociales de la Santé à l'École de Santé Publique de l'ULB. Après une thèse en sociologie, elle a réalisé un post-doctorat sur la recherche présentée ce jour.

Le Conseil : Pourquoi s'intéresser à cette problématique ?

Céline Mahieu : Nous souhaitons étudier la question de la relation client dans les petites entreprises car ces dernières sont rarement analysées. En santé publique, cette problématique est souvent étudiée dans le contexte des hôpitaux, généralement sous l'angle de la charge émotionnelle. Dans le cadre de cette étude, nous avons remarqué que pour les employés et dirigeants de petits commerces, la relation client est à la fois une source de motivation mais aussi une charge émotionnelle. En effet, ils doivent constamment faire bonne figure.

Isabelle Godin : Nous nous apercevons de plus en plus que les conditions physiques et psychologiques dans lesquelles nous évoluons au quotidien ont un impact sur notre santé.

Le Conseil : Comment avez-vous procédé pour réaliser cette enquête ?

Céline Mahieu : Nous avons d'emblée décidé de mener une étude qualitative et quantitative. Pour l'étude qualitative, nous avons réalisé les entretiens de 39 personnes (18 dirigeants, 9 travailleurs et 12 institutionnels) travaillant dans les petits commerces de trois quartiers : la rue Wayez, le Woluwé shopping center et la rue de Brabant.

Pour ce faire, nous avons contacté les différents organismes représentatifs des entrepreneurs et des travailleurs dans les secteurs concernés. Comme il n'existe aucun listing en la matière, nous sommes allés frapper aux portes des commerçants bruxellois pour les rencontrer.

Pour l'enquête quantitative, nous avons distribué nos questionnaires dans six quartiers, sélectionnés sur base de leurs caractéristiques sociodémographiques et de leur santé commerciale. Les questionnaires étaient déposés sous enveloppe scellée et nous venions les récupérer nous-mêmes. Malgré des relances régulières, il nous était très difficile de les récolter car les dirigeants nous disaient ne pas avoir le temps de les compléter. Par ailleurs, à cause du travail au noir, certains employés et dirigeants n'ont pas souhaité y répondre craignant des représailles. Enfin, certains dirigeants n'avaient pas envie de se plaindre de leurs problèmes de santé de peur de donner une image négative d'eux-mêmes et de leur commerce. Sur 104 participants à l'enquête, 57 sont des employés et 47 des dirigeants de petits commerces.

« Les conditions physiques et psychologiques dans lesquelles nous évoluons au quotidien ont un impact sur notre santé »

Isabelle Godin : Nous avons réalisé nos entretiens qualitatifs dans les secteurs de l'horeca, du soin personnel (coiffure et esthétique) et du commerce de détail.

Le Conseil : Le constat de votre étude interpelle: 48 % des personnes interrogées estiment que leur activité professionnelle influence négativement leur santé. Quelles sont les raisons évoquées ?

Isabelle Godin : Tout d'abord, il y a les douleurs physiques. Celles qui sont le plus fréquemment évoquées sont les douleurs musculaires, les maux de tête et les maux de dos et de jambes. Par ailleurs, les dirigeants ont de longues journées. Après la fermeture de leur commerce, ils doivent généralement s'atteler à la comptabilité et aux commandes. Le stress et la fatigue sont donc

également évoqués comme agissant de manière négative sur leur santé.

Céline Mahieu : Le fait d'être constamment dans la réponse à l'immédiat est également stressant et usant. Cela ressortait souvent lors des entretiens : il faut être prêt tout le temps.

Le Conseil : Vous mettez aussi très fortement l'accent sur les dangers de l'isolement. Pouvez-vous nous en dire plus ?

Céline Mahieu : Les dirigeants qui exercent seuls ont des indicateurs de bien-être nettement inférieurs aux autres catégories étudiées. Ils se distinguent des autres dirigeants qui ont une équipe ainsi que des employés qui travaillent en équipe. L'isolement joue vraiment un rôle. Cet élément a également été évoqué lors des entretiens qualitatifs. Certaines personnes nous ont confié qu'elles étaient toute la journée seules dans leur commerce. De ce fait, elles ont également toutes les responsabilités sur leurs épaules. Enfin, il n'existe souvent pas assez de lien entre le commerce et son quartier. Les dirigeants ont donc le sentiment de subir les conséquences négatives d'un quartier ou d'un commerce à proximité en déclin.

Le Conseil : Vous parlez d'un phénomène d'interdépendance. Est-ce quelque chose qui a été évoqué à chaque fois ?

Isabelle Godin : Cela transparait en effet implicitement dans l'ensemble des données récoltées.

L'« interdépendance » s'exprime, par exemple, dans l'influence réciproque exercée par le succès ou les moins bons résultats des commerces sur ceux aux alentours, et la dépendance aux structures existantes : à celle qui regroupe sous une même entité plusieurs commerces (dans le cas d'un centre commercial) ou à une structure liée au quartier (dans le cas d'une association de commerçants). Cette appartenance peut générer des contraintes au niveau des heures d'ouverture, de la décoration de vitrines ainsi que d'autres décisions collectives.

Céline Mahieu : Je tiens à préciser qu'aucun commerçant n'a utilisé le terme « interdépendance ». Ils nous ont par ailleurs fait part de leur sentiment d'être à la merci de réglementations sur lesquelles ils n'ont aucune prise. De plus, ils ne savent souvent pas à qui s'adresser en cas de problème et ont l'impression que cela ne sert à rien d'interpeller

« Les dirigeants qui exercent seuls ont des indicateurs de bien-être nettement inférieurs aux autres catégories étudiées »



Commerçant de la rue Wayez



les politiques. En règle générale, ils pensent être exclus du processus décisionnel.

Le Conseil : Quel est le sentiment partagé par la majorité de ces dirigeants et employés ?

Isabelle Godin : Nous mettons l'accent sur les aspects négatifs mais il y a également de nombreux points positifs comme la notion de plaisir, de fierté et une certaine identité professionnelle, que je n'ai pas retrouvée lors de mes précédentes enquêtes dans des plus grandes structures d'emploi. Rappelons également que 79% des répondants évaluent leur santé comme « bonne » ou « très bonne ».

Le Conseil : Quelles sont les pistes d'actions suite à votre enquête ?

Céline Mahieu : Il faut donner aux acteurs la possibilité d'évoquer des pistes d'actions. C'est ce que nous avons réalisé dans notre documentaire⁽¹⁾. Nous avons soumis les résultats aux commerçants eux-mêmes et nous leur avons demandé de réagir. D'après eux, il faudrait personnaliser les relations et s'adapter à leur temporalité en leur délivrant des messages de manière claire et ciblée.

Isabelle Godin : Ce sont aussi des publics très variés en termes de niveau d'instruction. Les solutions doivent donc être déclinées selon leur niveau de compréhension du français, leur durée de séjour en Belgique ou encore leurs facilités avec les démarches administratives. De même, nous ne pouvons pas comparer un commerçant situé au Sablon et qui a pignon sur rue depuis des décennies à un commerçant récemment installé dans un quartier plus défavorisé. Les problèmes et les situations sont différents et les solutions doivent donc être adaptées et déclinées en fonction de leurs particularités.

⁽¹⁾ Le documentaire est consultable sur <http://petitscommercesbruxellois.ulb.ac.be/>.

Interview de Monsieur Raphaël Darquenne

La culture de l'évaluation



Raphaël Darquenne est licencié en Sociologie et a réalisé divers travaux de recherche qualitative (Université Saint-Louis - Bruxelles) portant sur l'analyse de l'action publique en matière d'emploi, de formation, de protection sociale, d'insertion socioprofessionnelle et de jeunesse. Il est aujourd'hui directeur de l'ASBL « Réseau MAG » qui a pour but le développement, la mise en œuvre et la diffusion de formes d'intelligence collective et de sociologie d'intervention, de méthodes participatives et de la méthode d'analyse en groupe.



Le Conseil : En quoi consiste l'évaluation ?

Raphaël Darquenne : En règle générale, lorsque nous travaillons, nous aimons savoir si ce que nous faisons est correct, si nous avons atteint nos objectifs et si les projets que nous réalisons fonctionnent convenablement.

L'évaluation consiste donc à porter un jugement de valeur sur une chose, ce que nous faisons toutes et tous en permanence, sans parfois nous en rendre compte.

Elle permet également d'orienter la gestion et la décision, d'améliorer les services rendus aux publics, de concevoir de nouveaux outils et projets, d'améliorer son action de manière permanente ou encore de créer une dynamique collective d'empowerment⁽¹⁾.

Aujourd'hui, suite à la nécessité de « relégitimer l'action publique », l'évaluation est considérée comme une priorité politique. L'action publique doit également être évaluée, au même titre que les associations et les entreprises.

Le Conseil : Qu'est-ce que la méthode d'analyse en groupe ?

Raphaël Darquenne : La méthode d'analyse en groupe (MAG) a été mise au point il y a une vingtaine d'années au sein du centre d'études sociologiques de l'Université Saint-Louis - Bruxelles. Il s'agissait au départ d'une méthode d'analyse des phénomènes sociaux.

La méthode d'analyse en groupe consiste à impliquer directement des acteurs, des intervenants ou encore des professionnels dans la production même de l'analyse et ce, du début à la fin.

Concrètement, des groupes se réunissent autour d'une table pour faire état d'expériences concrètes vécues et pour réagir de manière constructive face aux expériences racontées par les autres membres du groupe. Tous les participants ont le même poids et chacun est invité à proposer son interprétation de l'expérience analysée. Les récits sont ensuite examinés et chacun fait part de ses interprétations et constats. Les convergences et les divergences entre les interprétations sont reprises

dans un schéma de synthèse qui est envoyé aux participants après chaque séance.

Ce schéma met en évidence les contradictions, les tensions et les désaccords. Cette démarche leur permet donc d'avoir du recul à l'égard de leur travail et de leurs pratiques.

L'évaluation peut durer trois demi-journées s'il s'agit de petites associations, mais nous avons également des projets plus longs, qui s'étendent entre un mois et deux ans.

« La méthode d'analyse en groupe consiste à impliquer directement des acteurs, des intervenants ou encore des professionnels dans la production même de l'analyse »

⁽¹⁾ L'empowerment est l'octroi de plus de pouvoir aux individus ou aux groupes pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques qu'ils subissent.

Différentes phases de la méthode d'analyse en groupe

Phase 1 : LE RÉCIT	
1 ^{ère} étape	Propositions de récits
2 ^{ème} étape	Choix des récits analysés
3 ^{ème} étape	Narration
4 ^{ème} étape	Enjeux vus par le narrateur ou la narratrice
5 ^{ème} étape	Questions d'information
Phase 2 : LES INTERPRÉTATIONS	
6 ^{ème} étape	Premier tour de table
7 ^{ème} étape	Réactions du narrateur ou de la narratrice
8 ^{ème} étape	Réécoute du récit (facultatif)
9 ^{ème} étape	Deuxième tour de table
10 ^{ème} étape	Réactions du narrateur ou de la narratrice
Phase 3 : L'ANALYSE	
11 ^{ème} étape	Convergences et divergences
12 ^{ème} étape	Apports théoriques
13 ^{ème} étape	Hypothèses des chercheurs et nouvelles problématiques
Phase 4 : LES PERSPECTIVES PRATIQUES ET L'ÉVALUATION	
14 ^{ème} étape	Perspectives pratiques
15 ^{ème} étape	Évaluation

Cette méthode tient également compte de l'ensemble des points de vue des acteurs, où qu'ils soient situés dans la hiérarchie et quels qu'ils soient. Cela demande une certaine rigueur. Nous leur expliquons tout cela dès le départ et les participants sont donc rassurés après la première séance. À la fin de ces dernières, nous réalisons un tour de table pour que chacun puisse parler de son ressenti. Nous leur demandons également de remplir un questionnaire qui nous permet de voir que 95% des participants sont satisfaits.

Le Conseil : En quoi la méthode d'analyse en groupe permet-elle de créer de l'« intelligence collective » ?

Raphaël Darquenne : Elle permet de créer de l'intelligence collective de différentes façons. Les acteurs diversifiés qu'elle réunit peuvent accéder au point de vue des autres et ainsi relativiser leur propre point de vue. Les représentations et opinions que les acteurs peuvent avoir se modifient au fur et à mesure des séances par la compréhension progressive des phénomènes à l'œuvre et du jeu d'ensemble dans lequel chacun est impliqué. Des analyses partielles reprenant et articulant les interprétations des participants sont proposées par les chercheurs-intervenants au début de chaque séance et les groupes valident ces analyses qui deviennent alors collectives et partagées par tous.

In fine, il s'agit de co-construire, avec les acteurs impliqués, une analyse et une intelligence qui dépasse largement les expériences et représentations individuelles de départ tout en prenant en compte les débats, divergences et tensions qui font partie du jeu social. Les groupes sont amenés à construire ensemble, avec l'aide des chercheurs-intervenants, une connaissance fine et complexe de leurs réalités ainsi que des perspectives pratiques opérationnelles et pragmatiques qui prennent en compte cette complexité.

⁽²⁾ Le projet « Ensemble vers 2020 » est consultable sur le site web du Réseau MAG (www.reseaumag.be), dans la rubrique « projets ».

⁽³⁾ Décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée.

Le Conseil : Qui peut faire appel à cette méthode ?

Raphaël Darquenne : Même si les professionnels des domaines de l'action sociale constituent les publics privilégiés de la MAG, cette méthode est ouverte à tous. En effet, elle est utile pour évaluer une action, réaliser l'état des lieux d'une problématique, concevoir un nouveau projet, créer une charte associative, évaluer un décret ou un dispositif ou encore accompagner des équipes. Elle est donc très intéressante et peut même être utilisée par les riverains et les usagers d'un espace public.

Le Conseil : Pouvez-vous nous donner des exemples de projets que vous avez menés ?

Raphaël Darquenne : Récemment, nous avons pratiqué la méthode avec une centaine de bénévoles de la Croix-Rouge de Belgique. L'objectif était d'alimenter la stratégie de la Croix-Rouge à l'horizon 2020 par la réalisation de 15 focus-groups avec une diversité d'acteurs répartis au sein des différentes provinces où elle est active⁽²⁾. Nous les avons donc accompagnés sur le plan méthodologique pour réaliser cette consultation et en faire le rapport.

En 2011, nous avons réuni de nombreux acteurs du monde du handicap pour aider le cabinet de la Ministre Évelyne Huytebroeck à créer le décret inclusion⁽³⁾.

Nous accompagnons également différentes équipes travaillant dans les domaines de l'aide à la jeunesse, du travail social et de la santé mentale pour les aider à réfléchir sur leurs pratiques. Enfin, nous avons réalisé huit analyses en groupe de trois journées pour alimenter la réforme de l'accueil des enfants de 0 à 3 ans avec l'ONE.

Le Conseil : Pourquoi la méthode est-elle parfois difficile à respecter ?

Raphaël Darquenne : Il existe parfois certaines frustrations au départ mais elles disparaissent très rapidement. En effet, les participants doivent parler à tour de rôle et il n'est pas permis d'intervenir lorsqu'une personne parle. En général, quand quelqu'un exprime un point de vue sur lequel nous ne sommes pas d'accord, nous réagissons dans l'immédiat. Il en est tout autrement dans la méthode d'analyse en groupe et elle peut donc être contraignante sur ce plan-là. Par ailleurs, cela force les participants à écouter entièrement ce que l'autre a à dire.

Interview de Madame Florence Loriaux

Le chômeur suspect. Histoire d'une stigmatisation



Licenciée en histoire, **Florence Loriaux** travaille au CARHOP (Centre d'Animation et de Recherche en Histoire Ouvrière et Populaire) en tant que chercheuse-animatrice sur différentes thématiques ayant trait à l'histoire sociale (vieillesse, politiques énergétiques...). Elle a coordonné l'ouvrage collectif « Le chômeur suspect » édité par le CARHOP et le CRISP.

Le Conseil : Que voulez-vous dire par le terme « chômeur suspect » ?

Le mot « chômeur » vient du mot latin « Caumare », qui signifie s'arrêter de travailler par forte chaleur. Le terme « chômeur suspect » est quant à lui lié à l'ouvrage « L'ouvrier suspect », publié par Hubert Dewez⁽¹⁾, le fondateur du CARHOP. Dans cet ouvrage, il expliquait que le travailleur du 19^{ème} siècle avait hérité de la même suspicion que les pauvres durant les siècles précédents.

Près de quarante ans après cet ouvrage majeur, le livre « Le chômeur suspect » est à la fois un hommage à Monsieur Dewez et un complément à son œuvre.

En effet, dans nos sociétés qui conçoivent le travail comme un devoir moral engageant la responsabilité individuelle de chacun, l'absence ou le manque de travail rend suspect.

Le Conseil : La « chasse aux chômeurs » est une vieille histoire. Pouvez-vous nous en dire plus ?

La chasse aux chômeurs apparaît dès le 14^{ème} siècle mais force est de constater que les représentations stigmatisantes ont la vie dure. Ainsi, le chômeur est encore aujourd'hui considéré comme étant un profiteur, un fainéant, un incapable, un paresseux, un inapte voire même un dangereux ou encore un criminel. Ces stigmatisations persistent depuis des siècles, nourrissant ainsi l'imaginaire collectif de la vision d'un chômeur profiteur.

Si les avis sont généralement unanimes pour dire que le chômage est un fléau qu'il faut impérativement combattre, la manière dont sont perçus ceux et celles qui le subissent est, en revanche, loin d'être aussi rationnelle.

Le Conseil : Le 19^{ème} siècle a vu naître les bourses de travail. Dans quel but ont-elles été mises en place ?

La création de bureaux de placement ou de bourses de travail va permettre d'identifier les « inemployables », et d'adopter une discrimination envers cette catégorie. Le concepteur de ce système souhaitait développer un marché du travail similaire au marché boursier. Il se disait qu'avec un tel système, il y aurait toujours du travail car il existerait cette possibilité d'échange. Il imaginait même une bourse du travail internationale. On a très longtemps cru que cela serait la solution au chômage or, s'il n'y a pas de travail, la bourse du travail ne fonctionne pas.

« L'absence ou le manque de travail rend suspect »

⁽¹⁾ Hubert Dewez a été l'un des fondateurs du CARHOP et du CRISP. Syndicaliste et grand historien du mouvement ouvrier belge, il a publié de nombreux ouvrages sous le pseudonyme Jean Neuville. Le second volume de son histoire de la condition ouvrière au 19^{ème} siècle est intitulé "L'ouvrier suspect".



Illustration d'une affiche pour une bourse du travail à Bruxelles - Source : archives de la Ville de Bruxelles

Le Conseil : Quand a eu lieu la première intervention de l'État en la matière ?

En 1907, l'État intervient pour la première fois dans le processus de reconnaissance de la question en octroyant un budget au Ministère du Travail afin de soutenir les caisses de chômage. Il s'agissait d'une intervention financière minime mais hautement symbolique car elle prouve que l'État reconnaît le rôle des syndicats et l'existence du problème du chômage, et qu'il faut le traiter autrement que par la charité.

Au niveau international, les choses vont également changer. Des rencontres autour de la lutte contre le chômage vont rassembler des syndicalistes, des économistes, des juristes ainsi que des représentants des pouvoirs politiques.

Suite à ces rassemblements surgit l'idée d'une assurance, qui serait la meilleure garantie contre le chômage, même si le débat de son caractère obligatoire ou non posera encore question.

Malgré tout, la notion de prévoyance et donc de responsabilité individuelle est encore bien ancrée dans les mœurs.

Le Conseil : En quoi la période 14-18 a-t-elle été un élément majeur dans l'histoire du chômage ?

Pour la première et unique fois dans l'histoire, le chômeur est considéré comme un héros car il refuse de travailler pour l'occupant. Cet état d'esprit ne durera pas.

« Le chômage n'est pas de responsabilité individuelle mais bien collective »

Très vite, les Allemands vont mener une campagne de presse contre le chômeur pour tenter de montrer à l'opinion publique appauvrie et affamée combien certains profitent du système. Ce chômeur-héros redeviendra alors un chômeur-profiteur.

Par ailleurs, durant cette période, l'aide apportée par le Comité national de secours et d'alimentation aura un objectif plus politique que social puisqu'elle sera destinée à empêcher les chômeurs d'accepter de travailler pour l'ennemi.

Le Conseil : Existe-t-il une pression morale chez les chômeurs ?

Depuis toujours, le chômage fait peur. Il fait peur à ceux qui le subissent, aux travailleurs qui le redoutent plus que tout, aux pouvoirs publics qui, à défaut de pouvoir l'endiguer, tentent de le contrer par des moyens qui vont, selon les époques, de l'enfermement au contrôle, en passant par la remise au travail dans un but dissimulé de garantir le respect de l'ordre public.

Les comités de travailleurs sans emploi le racontent encore aujourd'hui : les chômeurs se sentent mal à l'aise. Il y a une pression constante sur eux.

Le Conseil : Le chômage est-il de responsabilité individuelle ?

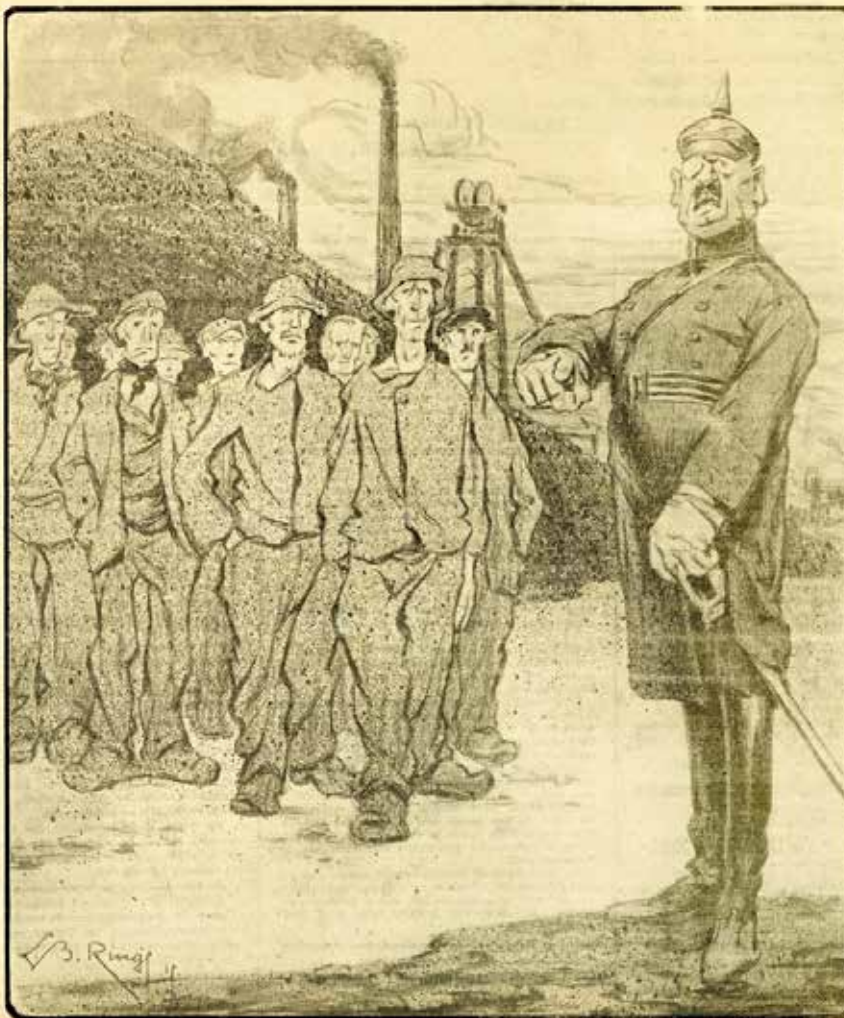
Non et c'est d'ailleurs la force de la fin du 19^{ème} siècle : montrer que le chômage n'est pas de responsabilité individuelle mais bien collective. Il est lié à un contexte économique et social et non à l'imprévoyance d'un individu. Vouloir renvoyer le chômeur à sa responsabilité individuelle est un formidable retour en arrière et c'est contre cela qu'il faut lutter et maintenir la solidarité.

La tendance actuelle est de fractionner la protection sociale et la solidarité entre des catégories distinctes de bénéficiaires : les jeunes, les chômeurs, les malades, les retraités, etc. Or, la solidarité, quand elle cesse d'être globale, se transforme en assurance, puis en assistance ou en charité.

Le Conseil : Que pensez-vous du jugement que les gens portent aujourd'hui sur les chômeurs ?

Aujourd'hui, alors que les crises structurelles de l'emploi ne cessent de se succéder depuis plusieurs décennies, il semble qu'on ait perdu de vue le formidable progrès social mis en place au lendemain du second conflit mondial en fondant une protection sociale solidaire dans laquelle la lutte contre le chômage est assurée par une assurance garantissant un revenu de remplacement en cas de perte d'emploi. Les discours à l'encontre du chômeur suspect reviennent et s'intensifient et ce, même si nous expliquons les procédés de stigmatisation. Il faut vraiment créer des campagnes pour déconstruire ce mythe.

AU PAYS NOIR



- S'ils ne veulent pas descendre, nous les descendrons... Qu'on amène les mitrailleuses !

Source : Musée de la Vie wallonne, Liège

Brèves

Mise en ligne des pages web de l'Observatoire

L'Observatoire des prix de référence dans les marchés publics a été créé au sein du Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale par l'ordonnance du 3 avril 2014. L'une des principales missions de cet Observatoire consiste à remettre des avis sur le caractère anormalement bas des prix soumissionnés dans le cadre de marchés publics de services et de travaux en Région bruxelloise.

Depuis sa création, l'Observatoire a travaillé à la conception de méthodologies d'analyse de prix. L'une des approches retenues repose sur la comparaison des prix soumissionnés aux prix contenus dans les marchés publics passés. La compilation des prix de ces marchés devrait en effet permettre de calculer une série d'indicateurs de référence pour un poste de travaux ou une prestation de services donnés. Ce travail suppose au préalable la construction de bases de données de prix.

Des pages web « Observatoire », accessibles via le site Internet du Conseil économique et social, ont été créées. Elles ont vocation à devenir la principale interface entre l'Observatoire et les pouvoirs adjudicateurs bruxellois. L'objectif est double :

- Offrir aux pouvoirs adjudicateurs la possibilité de saisir l'Observatoire dans le cadre d'une analyse de prix ;
- Transmettre, à titre volontaire, les informations des marchés publics, dans le cadre plus général de la construction de bases de données de prix.

Les travaux de l'Observatoire se sont dans un premier temps centrés sur le secteur du nettoyage. Les pages web « Observatoire » sont donc composées d'une série de formulaires sécurisés permettant aux pouvoirs adjudicateurs de saisir les informations de leurs marchés de nettoyage de locaux. Nous vous invitons à découvrir ces pages en consultant le lien suivant : <https://ces.irisnet.be/fr/observatory/>.

De nouveaux secteurs seront prochainement disponibles, au fur et à mesure des avancées de l'Observatoire.

Small Business Act : présentation de la Chambre des classes moyennes en Commission affaires économiques du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale

La Chambre des classes moyennes a été reçue le 10 mars 2016 par les membres de la Commission des affaires économiques du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. À cette occasion, trois de ses membres ont exposé aux parlementaires présents les recommandations émises par la Chambre dans son avis d'initiative du 4 novembre 2015 relatif à l'application du Small Business Act en Région de Bruxelles-Capitale. Ce dernier a été structuré selon les trois phases de vie d'une entreprise : la création, la croissance et la transmission.

Rappelons que le Small Business Act trouve son origine dans une communication de la Commission européenne en vue de soutenir l'entrepreneuriat et développer les petites et moyennes entreprises (PME).

Durant cette rencontre, Monsieur Anton Van Assche, Président de la Chambre des classes moyennes, a rappelé aux commissaires les missions de cette instance du Conseil économique et social de la Région bruxelloise. Il a également souligné les liens existants entre le Small Business Act, la déclaration de politique régionale du Gouvernement bruxellois et la Stratégie 2025, dans laquelle sont impliqués les interlocuteurs sociaux bruxellois. Les recommandations des organisations de classes moyennes, en vue de faciliter le démarrage et la croissance des entreprises bruxelloises, ont également été exposées.

Cette réunion a aussi permis d'aborder les différentes initiatives susceptibles d'être prises par les autorités publiques pour lutter contre les faillites. Par ailleurs, différentes propositions en lien avec la simplification administrative ont été évoquées, tout comme la problématique de la transmission des entreprises, au vue de l'âge moyen des entrepreneurs.

La séance s'est clôturée par un débat relatif au financement des PME, à la prévention en matière de faillites et aux mesures d'accompagnement des starters.

Publications

Le logement à Bruxelles : diagnostic et enjeux

Brussels Studies a publié une note de synthèse mettant en lumière les diverses facettes de la problématique du logement à Bruxelles.



Cette dernière met en évidence les différentes dimensions du logement dans le contexte de la croissance démographique et de la fragmentation sociale, révèle les controverses et débats à son sujet et pointe les principaux enjeux pour le futur.

La note est consultable sur le site web de Brussels Studies (www.brusselsstudies.be), dans la rubrique « nos publications ».

Étude d'impact sur la menace terroriste à Bruxelles

Publiée en mars 2016, cette étude a été demandée par le ministre de l'Économie et des Consommateurs Kris Peeters pour évaluer l'impact économique de la menace terroriste à la suite des attentats terroristes de Paris du 13 novembre 2015.

Après un survol des principaux canaux de transmission des chocs dans la littérature économique ou résultant des précédents historiques dans d'autres pays, la deuxième partie passe en revue les évolutions de quatre indicateurs économiques officiels disponibles selon une ventilation régionale.

La troisième partie de cette étude épingle des informations sur l'impact des menaces terroristes en Belgique collectées auprès d'autres sources « issues du terrain » comme les fédérations professionnelles et la presse. Enfin, la dernière partie de l'étude présente les principales conclusions de l'analyse.

L'étude est disponible sur la page d'accueil du site web du SPF Economie : economie.fgov.be.



Le Magazine du Conseil

Septembre 2016 – n°20

Publication périodique du Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale

CESRBC

Boulevard Bischoffsheim, 26
1000 Bruxelles
02/205 68 68
02/502 39 54
cesr@ces.brussels

Editeur responsable :
Joëlle Delfosse

Mise en page et impression :
IPM printing sa - Ganshoren

Illustrations :
Couverture : Fotolia
Dossier : Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise - CIRB, p.17 : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.
Focus : p.21, 22 : ©Koninklijk Paleis/Palais Royal/Königlicher Palast/Royal Palace, p.23 : Fotolia, p.25 : easy.brussels
Débats du Conseil : p. 32 et 33 : ©Bruno Fahy/Newspix.be, p.37 : archives de la Ville de Bruxelles.

Rédacteurs :
Actualités, les prochains débats du Conseil : Siham Chaouch
Dossier : Siham Chaouch et analyse de Monsieur Pierre-Paul Maeter
Focus : Lénaïg Leberre, Alexis Gérard, Stéphanie Polet
Brèves : Lénaïg Leberre, Jérôme Noël
Publications : Siham Chaouch
Traduction : Rik Duynslager et Eric Vanderheyden

Remerciements :
Céline Vanderborcht pour sa collaboration dans la rédaction du dossier.

Pierre-Paul Maeter pour son analyse critique.

Pieter Ballon, Nathalie Crutzen, Raphaël Darquenne, Isabelle Godin, Florence Loriaux, Céline Mahieu et Céline Vanderborcht pour les interviews accordées.

