



**PHASE 3 : RENCONTRES CITOYENNES (THÉMATIQUES ET DÉCENTRALISÉES)**

**SYNTHÈSE ANALYTIQUE**

## Table des matières

Résultats (rencontres décentralisées et thématiques) .....	2
I.    Les Futurs de Bruxelles .....	2
II.   Les expériences problématiques des citoyens .....	18
III.  Les enjeux en matière de structure institutionnelle .....	28
IV.  Les réactions aux recommandations formulées lors des débats institutionnels .....	45
Résultats spécifiques : animations avec les publics éloignés .....	46

## Préambule

La présente synthèse analytique fait état des éléments les plus saillants ressortis de la phase 3<sup>1</sup> des « Futurs de Bruxelles ». Plusieurs précautions doivent être prises à la lecture de celle-ci :

- Si la synthèse rassemble les idées des citoyens par thématique, elle ne tronque pas leurs apports : il est possible que certains constats ou certaines propositions omettent de prendre en compte ce qui existe déjà à Bruxelles, voire reposent sur des erreurs de compréhension ou la méconnaissance de dispositifs existants.
- Dans le même ordre d'idée, aucun filtre, si ce n'est celui de la synthèse, n'a été appliqué aux propos des citoyens : que leurs propos soient contestables, imprécis, incorrects, ils sont repris dans la présente synthèse<sup>2</sup>.
- Les citoyens utilisent le plus souvent le terme « État » pour faire référence à toute institution publique, quel que soit le niveau de pouvoir : il ne faut donc pas interpréter la désignation d'un niveau de pouvoir spécifique à la lecture de ce terme dans la présente synthèse.
- La présente synthèse entend mettre en exergue la diversité des idées partagées en les rassemblant par thème : l'exercice ne vise pas à chercher le consensus, de même que nous ne nous arrêtons pas aux idées et avis majoritaires. Les éléments ainsi repris dans la synthèse ne sont donc pas généralisables.

## RÉSULTATS (RENCONTRES DÉCENTRALISÉES ET THÉMATIQUES)

### I. Les Futurs de Bruxelles

À l'analyse des « Futurs de Bruxelles » imaginés par les citoyens, nous constatons que la plupart des caractéristiques de leur ville idéale trouvent écho dans les objectifs de développement durable identifiés par l'OCDE<sup>3</sup>. Nous postulons ainsi que les citoyens ont largement décrit une **VILLE DURABLE** comme ambition pour les « Futurs de Bruxelles ».

Tout d'abord, ce sont les enjeux liés au **CLIMAT** et à (la préservation de) l'**ENVIRONNEMENT** qui ont été abordés. En effet, les citoyens ont mis en avant la nécessité de **réutiliser certaines ressources naturelles** (ex. : l'eau, en particulier de pluie) ou de repenser leur usage pour éviter leur gaspillage. Ils ont également évoqué la nécessité de **mieux gérer les déchets** au sens large. Il s'agit en effet de mieux récolter/ramasser les déchets, de mieux les trier (pour tendre vers du recyclage à 100 %, du zéro

---

<sup>1</sup> Seules les éléments liés aux « Futurs de Bruxelles » et les expériences problématiques mises en évidence lors des rencontres thématiques ont été intégrés à cette synthèse.

<sup>2</sup> Nous notons que l'imprécision des citoyens, ou les propos incorrects qu'ils peuvent tenir, nous donnent *a minima* l'information du manque d'information des citoyens.

<sup>3</sup> [Objectifs de développement durable \(un.org\)](https://un.org/fr/development-sustainable).

déchet), de moins gaspiller. Il est également nécessaire de **réduire la production de déchets tout comme la pollution** d'ailleurs (en particulier des usines et des voitures). Les citoyens souhaitent également que des mesures telles que l'interdiction du plastique, des sacs poubelles gris vendus en magasin ou des produits jetables à usage unique soient prises.

Cette meilleure gestion des déchets est d'ailleurs liée au souhait de **respecter davantage la planète** et de **jouir d'une ville propre** : sans déchets (non -) intentionnels et dépôts clandestins ou sauvages ; avec des rues, des transports ou encore des façades propres ; etc. Aux yeux des citoyens, ces deux souhaits ne peuvent être atteints sans **sensibiliser et éduquer la population aux enjeux liés à la gestion des déchets et à la propreté**. Il faut également **investir dans de nouvelles infrastructures** pour faire de ces souhaits une réalité. En effet, les citoyens souhaitent davantage de poubelles permettant le tri dans l'espace public comme privé. Ils souhaitent également la mise en place de poubelles publiques enterrées (sur le modèle des bulles à verre) ou l'extension des heures d'ouverture et de la fréquence d'ouverture des déchetteries communales. Certains citoyens jugent aussi nécessaire de **contrôler** davantage, voire de **sanctionner le mauvais comportement** des individus (ex. : sanctionner les jets de déchets via la présence d'agents en rue ou via un contrôle par caméra).

Dans le même ordre d'idée, les « Futurs de Bruxelles » se projettent dans **une ville verte et avec moins de béton**. En effet, les citoyens rêvent d'**une ville avec davantage d'espaces verts**, de plantes, d'arbres, de fleurs et de verdure en général (ex. : des cours de récréation verdurisées, des places déminéralisées, des jardins/potagers/composts partagés, des parcs, des promenades vertes autour de la petite ceinture). Ils souhaitent que les espaces verts — nouvellement créés ou existants — soient assez grands, protégés et respectés par la population. Certains de ces espaces verts doivent être aménagés, d'autres laissés au naturel (ex. : la friche Josaphat). Il est également important que les espaces verts aménagés le soient de façon à ce que différents profils de citoyens puissent se rencontrer (ex. : des enfants, des personnes plus âgées, des personnes seules, avec ou sans animaux de compagnie, des gens vivants sans jardin, etc.).

La présence de plus de verdure dans la ville est nécessaire pour protéger et laisser plus de place à la nature ainsi qu'au développement de la biodiversité. Cela l'est aussi pour lutter contre les changements climatiques (et le réchauffement de la planète) ainsi que pour améliorer la santé des individus tout comme leur qualité de vie. Cela permet également une meilleure gestion des eaux, un sol plus vert étant un sol plus spongieux. Cependant, les citoyens ont souligné l'importance de **trouver**

**un équilibre entre la présence d'espaces verts et les autres composantes de la ville** (ex. : les logements privés ou sociaux<sup>4</sup>, les commerces, etc.).

L'enjeu lié à **la transition écologique** a également été évoqué par les citoyens. Ils souhaitent que cette dernière se démocratise, qu'elle soit plus abordable (ex. : en offrant des aides aux citoyens pour qu'ils installent du double vitrage et/ou des panneaux photovoltaïques, puissent acheter une voiture électrique et la brancher<sup>5</sup>, etc.). Certains souhaitent que cette transition soit financée par la Région.

Une autre transition mise en avant par les citoyens est celle de **la transition énergétique**, en particulier des logements. En effet, pour beaucoup de citoyens, il est nécessaire d'**améliorer la qualité énergétique des bâtiments** par plusieurs biais : via une rénovation ambitieuse de ces bâtiments, leur meilleure isolation et l'utilisation de matériaux cohérents d'un point de vue environnemental. Cette amélioration de la qualité énergétique, lorsqu'elle concerne des biens immobiliers privés, devrait être financée par l'État et en fonction du revenu de chacun (ex. : prévoir des aides financières à la rénovation proportionnelles au revenu du propriétaire du bien). Dans tous les cas, elle doit permettre d'obtenir des bâtiments plus écologiques et durables. Notons que la transition énergétique peut également passer, au yeux des citoyens, par un usage plus conséquent des énergies renouvelables.

Parmi les différentes dimensions de la durabilité, les citoyens ont aussi abordé les enjeux liés à la **PRÉCARITÉ**. Il importe pour eux d'**aider les plus démunis et les personnes dans le besoin** par divers moyens (ex. : du soutien alimentaire, un accès rapide à un logement social/communal ou alternatif<sup>6</sup>, la mise en place d'un système de papiers provisoires pour les personnes sans papier afin qu'elles trouvent un travail, etc.). Il importe également que les bruxellois qui en ont besoin puissent **profiter de tarifs sociaux ou préférentiels** (ex. : les étudiants, les personnes âgées, etc.).

Il est important également pour les citoyens de **diminuer la pauvreté**. Chacun doit **avoir les moyens financiers suffisants pour vivre** et non simplement survivre. Afin de permettre cela, les citoyens souhaitent plus d'aides financières de l'État en général, mais ils ont également mis en avant les idées suivantes : un allègement de la taxe sur la valeur ajoutée sur les produits de première nécessité et sur l'accès aux réseaux (ex. : d'électricité, d'énergie) ; des meilleures pensions et salaires ; une diminution

---

<sup>4</sup> Les citoyens ont particulièrement mis en évidence l'importance d'avoir un équilibre entre espaces verts et logements, mais également de prévoir des espaces verts aux alentours des logements voire dans les logements mêmes.

<sup>5</sup> L'enjeu d'avoir assez de bornes électriques (permettant un rechargement rapide des voitures électriques) a été soulevé par plusieurs citoyens. L'enjeu de la bonne autonomie des voitures électriques a également été soulevé par un citoyen.

<sup>6</sup> Un citoyen a par exemple expliqué qu'il bénéficie d'un logement qui prend la forme d'une petite case mise à disposition par une association sans but lucratif dans un des parcs communaux (de Forest).

du prix des transports en commun, du train<sup>7</sup> de l'offre sportive et culturelle, des activités et loisirs, en particulier prévus pour les enfants ; et une suppression des taxes sur les carburants.

L'idée de davantage de gratuité est également revenue à plusieurs reprises. Les citoyens rêvent d'une ville avec **des services gratuits pour tous** : les transports en commun et les Villo!, l'offre sportive et culturelle, les aides proposées par divers services publics (ex. : le retrait des encombrants par Bruxelles-Propreté), le stationnement, l'enseignement, l'offre médicale.

Afin de lutter contre le sans-abrisme, il importe également au citoyen que tout le monde ait **un accès égal et facile à un logement**. Plus encore, il doit pouvoir **accéder à un logement** qui soit **abordable financièrement, de qualité, salubre et adapté aux besoins des citoyens** (ex. : assez grand pour accueillir une famille, avec ascenseur, pas loin de toutes une série d'infrastructures<sup>8</sup>, avec un jardin personnel ou partagé etc.). Pour garantir cet accès, les citoyens ont évoqué plusieurs idées : augmenter le nombre de logements (sociaux) et la diversité des logements, mais surtout forcer l'occupation des bâtiments vides (qu'ils appartiennent à des citoyens ou à l'État) ; contrôler (de façon contraignante) le prix des loyers par l'État<sup>9</sup> ou l'indexation des loyers ; multiplier les contrats d'État ; fournir par l'État plus d'aides au logement et plus de garanties pour les propriétaires lorsque le citoyen souhaite louer un bien, etc. Certains citoyens vont encore plus loin et souhaitent une uniformisation stricte des prix du logement.

Toujours sur la question du logement, certains citoyens souhaitent que chacun ait les moyens de **devenir propriétaire** (c'est-à-dire d'acheter un bien immobilier ou un terrain quelconque).

Au-delà de ces enjeux liés à la précarité, c'est le **VIVRE-ENSEMBLE** et toutes ses dimensions qui ont été placés au cœur des perspectives citoyennes pour les « Futurs de Bruxelles » : **permettre l'entraide, la solidarité, la cohésion sociale, l'harmonie et le respect** de tous et tout ; **avoir davantage de diversité et de mixité sociale**<sup>10</sup> (c'est-à-dire davantage de mixité au niveau des nationalités, des générations, des cultures, des origines, des religions, des croyances, des niveaux de revenu, des ethnies, des genres, etc.) ; **diminuer le racisme, les stéréotypes et les discriminations** (ex. : la discrimination à la location,

---

<sup>7</sup> Un citoyen a par exemple expliqué qu'il aimerait voir les prix du train baissé pour éviter d'avoir à prendre l'avion (qui est pour l'instant moins cher).

<sup>8</sup> Certains citoyens de la rencontre thématique « Logement » ont mis en avant le fait qu'ils souhaitaient un logement proche d'une salle de sport, des commerces (ex. : le boulanger, le boucher), des crèches, des écoles etc.

<sup>9</sup> Un citoyen a par exemple expliqué que le gouvernement bruxellois devrait créer un « bureau de location » bruxellois qui contrôlerait les loyers. Pour d'autres citoyens, il faut que l'État fixe lui-même le prix du loyer en le déterminant sur base de la valeur du bien loué et du salaire moyen de la population.

<sup>10</sup> C'est donc l'idée mise en avant par de nombreux citoyens de mettre fin à toute forme de ghettoïsation.

à l'embauche, à la formation, dans le milieu scolaire, etc.) **ainsi que les stigmatisations ; faire des différences une force** et non une faiblesse.

Les citoyens souhaitent également vivre à l'avenir dans une ville où on encourage à **la parité de genre** dès le plus jeune âge ; où on développe **des politiques plus proches des personnes isolées et en cohérence avec leurs besoins**. Ils rêvent aussi d'une ville où on essaye de **mettre tout citoyen en capacité** (ex. : lui apprendre à faire face au digital) et où l'enfant a tout ce qu'il lui faut pour s'épanouir. Ils souhaitent également **une ville qui encourage et favorise le don et la seconde main** (ex. : donner des vêtements, des meubles, etc.).

Les citoyens ont mis en évidence que pour encourager ce vivre-ensemble, il était nécessaire d'**organiser des façons de se rencontrer** (entre habitants d'un même quartier, entre voisins, etc.), de se rassembler, de se rapprocher. Il faut aussi créer des « espaces » permettant une mixité (ex. : des initiatives où les plus jeunes pourraient soutenir les plus âgées de façon encadrée ; des cours de sports mélangeant les genres), et que les citoyens entretiennent de meilleurs contacts avec les forces de l'ordre, leurs voisins, les autres habitants de la Région.

Un autre élément qui pourrait améliorer le vivre ensemble et permettre aux citoyens de mieux communiquer est **l'instauration d'un réel bilinguisme** (français-néerlandais) **dans la Région et ses organes**. Certains citoyens souhaitent en effet que ce bilinguisme soit plus stimulé pour réduire entre autres l'hostilité qui peut exister entre néerlandophones et francophones, mais surtout permettre à tous de mieux se comprendre et communiquer. Cette stimulation pourrait passer par l'enseignement (de façon obligatoire) à l'école (et dès le plus jeune âge) des deux langues nationales. Pour ce faire, certains citoyens souhaiteraient que se développent davantage d'écoles en immersion. Pour d'autres, toutes les écoles devraient être des écoles en immersion. Les professeurs de ces écoles devraient donc être à minima bilingues (et dans l'idéal au moins trilingue français-néerlandais-anglais).

Toujours dans l'idée de mieux vivre ensemble, les citoyens rêvent d'**une ville plus inclusive** en général et en particulier vis-à-vis des publics suivants : les personnes porteuses d'un handicap physique ou mental (ex. : les personnes autistes) et/ou à mobilité réduite, les foyers avec enfants, les personnes rondes, etc. Cette inclusivité passe par des infrastructures adaptées (ex. : des transports en commun adaptés, des *safe zones* pour les personnes autistes, etc.), des événements et des dispositifs adaptés. Elle peut passer aussi pour certains par des mesures fortes inscrites dans les lois.

Les citoyens souhaitent également que **les personnes arrivant sur le territoire** (ex. : des réfugiés, des « étrangers »)<sup>11</sup> **soient bien accueillies**. Ces personnes doivent être accueillies dignement, avec bienveillance, de manière effective et dans le respect de leurs droits humains. De plus, la priorité ne doit pas être donnée à certains réfugiés (ex. : les réfugiés de guerres comme les Ukrainiens, les Syriens) au détriment des autres. Certains citoyens insistent en effet sur la nécessité de **traiter de manière égale les « étrangers » arrivés sur le territoire**.

Les enjeux liés à l'**ÉDUCATION** ont été également abordés sous deux volets : un volet lié à l'enseignement (scolaire) et un volet lié à l'éducation citoyenne.

En effet, il importe tout d'abord au citoyen que tout le monde ait accès à un enseignement (de qualité). Plus précisément, de nombreux citoyens souhaitent **des écoles plus inclusives**, proposant **un enseignement adapté** aux besoins de chaque élève — c'est-à-dire un enseignement qui répond aux modes de fonctionnement de chaque élève, exploite son potentiel et adopte une pédagogie adaptée aux difficultés qu'il rencontre. C'est également un enseignement qui permet **un suivi et un accompagnement individualisés** des élèves en difficulté (ex. : en proposant gratuitement des cours de rattrapage) et qui prend en compte **le bien-être de tous les élèves** (ex. : prévoir au besoin des temps de repos, avoir un enseignement moins strict, etc.). Notons que certains citoyens ont insisté sur le fait que tous ces éléments ne doivent pas occulter **la mission première de l'école : apprendre et former les générations futures**.

La question de **la qualité de l'enseignement** a également été abordée à plusieurs reprises par les citoyens. En effet, selon eux, le niveau de l'enseignement doit être harmonisé (vers le haut) d'une région à l'autre, d'une commune à l'autre, d'une communauté à l'autre voire parfois même d'une classe à l'autre au sein d'une même école. C'est en effet crucial pour mettre fin aux « écoles ghettos » et aux inégalités socio-économiques dans les écoles.

Pour obtenir un enseignement de qualité, les mesures suivantes sont nécessaires aux yeux des citoyens : réduire la taille des classes et augmenter le nombre de professeurs ; diminuer les heures de suspension des cours ; assurer le remplacement rapide des professeurs absents ; améliorer la qualité des bâtiments scolaires et de leurs sanitaires (pour qu'ils soient salubres, agréables, etc.) ; améliorer la façon dont les matières sont enseignées (pour éviter que le niveau ne continue de baisser), etc. Cela passe aussi par une meilleure formation (initiale et continue) des enseignants (ex. : mes mettre plus en contact avec le terrain) et des enseignants plus motivés, passionnés, impliqués dans leur travail.

---

<sup>11</sup> Les citoyens appuient cette idée en disant que s'il n'est pas possible de fournir un bon accueil, il est mieux de limiter le nombre de personnes accueillies voire de fermer carrément les frontières.

Pouvoir mettre aux enfants de réaliser des stages (rémunérés) est également un levier pour un enseignement de qualité selon le citoyen.

Toujours dans l'idée d'avoir un enseignement de qualité, les citoyens ont abordé l'enjeu de **la digitalisation/informatisation de l'enseignement**. En effet, cette question divise. Certains rêvent d'un enseignement plus connecté et informatisé pour, entre autres, permettre des cartables plus légers. A *contrario*, d'autres citoyens mettent l'accent sur le besoin d'un enseignement moins informatisé, avec un retour aux manuscrits scolaires. Ces mêmes citoyens souhaitent que les PowerPoint soient abandonnés et que l'usage du tableau et de la craie soit plus fréquent pour enseigner.

Plusieurs citoyens souhaitent également que **les filières techniques et professionnelles** dans les écoles soient revalorisées. Ils souhaitent également que **la non poursuite d'un cursus universitaire** ne soit pas vu comme un échec.

Un autre élément soulevé par les citoyens est **l'importance du métier d'enseignant et de tout ce qu'il implique**. Il importe pour les citoyens que ce métier soit valorisé, que les enseignants soient respectés, reconnus et compris. Cela passe, entre autres, par une augmentation de leur salaire (pour qu'il atteigne celui des professeurs exerçant en Flandre), de meilleures conditions de travail et davantage de contrats à durée indéterminée.

Les citoyens, en particulier ceux ayant des (petits-)enfants, ont mis en avant leur volonté d'avoir **un calendrier des congés scolaires plus harmonisé**. Ils ont aussi insisté sur l'importance, à leurs yeux, de pouvoir **choisir librement l'école** de leur enfant et également **d'ouvrir plus d'écoles** (primaires, secondaires) et d'établissements spécialisés (ex. : pour les enfants porteurs d'un handicap). Ils souhaitent également que l'inscription de leur enfant se fasse rapidement, facilement, et qu'ils soient mieux accompagnés de manière générale dans toutes les démarches administratives liées à l'école.

Ensuite, de nombreux citoyens trouvent qu'il est nécessaire de **renforcer l'éducation citoyenne** et que sur ce point, l'Etat doit jouer un rôle (au travers de l'école en particulier). Plusieurs citoyens sont en effet persuadés que l'éducation citoyenne doit commencer dès le plus jeune âge et qu'elle doit être alimentée tout au long de la vie du citoyen. Il est crucial de donner à la population les clés pour s'exprimer, décrypter le monde (et ce qui le compose) et mieux vivre ensemble. Aussi, il est essentiel aux yeux des citoyens de **transmettre, via l'éducation citoyenne, les valeurs** suivantes : le civisme, le respect, la politesse, la tolérance (vis-à-vis des autres cultures, religions, des handicaps, des différences en général), l'inclusivité, l'empathie, la justice (sociale), la gratitude. L'éducation citoyenne permettrait également de **responsabiliser les citoyens** sur deux sujets importants à leurs yeux : la propreté et la préservation de l'environnement.



Par ailleurs, parmi les différentes dimensions de la durabilité, les citoyens ont aussi abordé les enjeux liés à l'**EMPLOI** et la **FORMATION PROFESSIONNELLE**. En effet, une composante incontournable des « Futurs de Bruxelles » est le fait que tout le monde ait **accès (facilement) à un emploi** qui lui plait et lui permette de s'épanouir. Pour ce faire, il faut tout d'abord **créer plus d'emplois** mais aussi **aider** les citoyens (en particulier les jeunes, les personnes en situation de précarité et les réfugiés) **à trouver cet emploi ou à se réinsérer professionnellement**. Il est important également de **faire un bon usage du bénévolat** : les bénévoles ne doivent pas prendre la place de certains travailleurs. Il est également primordial d'**encourager les jeunes à étudier** (ex. : en les aidant à financer leurs études). *A contrario*, il **ne faut pas encourager le chômage** (ex. : en réduisant les aides pour le chômage). Notons qu'un citoyen précisait que quelqu'un qui entame des études supérieures doit pouvoir terminer ses études avec un emploi à la clef.

Il est également essentiel à leurs yeux d'**avoir une offre de formation plus abondante, de qualité<sup>12</sup>, diversifiée et accessible**. Cette offre de formation doit également être adaptée aux enjeux et technologies futurs (ex. : l'Intelligence Artificielle), aux profils des demandeurs d'emploi (ex. : les personnes sans Certification d'enseignement secondaire supérieure, de plus de 60 ans, avec des enfants, enceinte, etc.) et aux besoins du marché du travail. Les formations doivent également permettre aux formés de développer des compétences (en langues mais pas seulement). Au yeux des citoyens, il faut aussi **faciliter davantage les équivalences de diplômes** (obtenus en dehors de l'Union européenne mais également dans l'Union européenne) et **mettre davantage en avant les métiers en pénurie**.

Autres éléments cruciaux pour permettre à tous de travailler : **augmenter les salaires, encourager** beaucoup plus **le travail déclaré** en luttant contre le « travail au noir » et **prévoir davantage de journées d'essai**.

Les « Futurs de Bruxelles » passent aussi une meilleure **RÉSILIENCE** de la Région qui doit **développer une économie régionale forte et une fiscalité forte, sans déficit ou dette**.

Sur le plan économique tout d'abord, la Région doit encourager davantage l'entrepreneuriat, l'investissement et la technologie. Elle doit également être attrayante pour les touristes (ex. : en offrant assez de choses d'un point de vue culturel). Elle doit aussi encourager la création de nouvelles entreprises ainsi que l'ouverture de nouveaux commerces dans les quartiers (entre autres dans le piétonnier du centre-ville). Elle doit également davantage vendre à l'étranger pour s'enrichir grâce aux

---

<sup>12</sup> Le contenu de la formation doit être de qualité mais également les formateurs.

exportations mais aussi investir davantage dans la main-d'œuvre belge, l'artisanat, les agriculteurs belges et le commerce local.

La Région doit aussi veiller à ce que l'économie soit plus humaine, qu'elle contribue au bonheur et à la santé de tous et qu'elle comble les vrais besoins de la population. Il importe aussi de développer les secteurs économiques qui répondent à des enjeux sociétaux et de délaisser les secteurs économiques « cosmétiques » qui n'apportent rien à la société bien qu'ils engrangent des sommes d'argent énormes. Dans le même ordre d'idée, certains citoyens souhaitent que la philosophie des banques change et qu'elles soutiennent davantage les citoyens pour faire d'eux les moteurs de l'économie.

Sur le plan de l'économie toujours, les citoyens ont mis en avant plusieurs mesures-clés à mettre en place : l'augmentation du nombre de distributeurs de billets en rue ; la suppression de l'indexation automatique ; l'augmentation du pouvoir d'achat (via une diminution forcée de l'inflation et donc des prix ou des cotisations sociales et professionnelles) ; un accompagnement plus poussé des indépendants et petites entreprises (ex. : en les aidant de leur suivi des factures, dans le paiement, etc.). Ils souhaitent également le déploiement de l'agriculture périurbaine.

Sur le plan de la fiscalité cette fois-ci, cette dernière doit permettre de mieux répartir les richesses mais également de fournir un équilibre, pour le citoyen, entre travail et pension. La fiscalité immobilière mais également successorale doit être revue (pour être plus redistributive, protéger les revenus de tous et être plus harmonisée d'une région à l'autre). Les citoyens souhaitent, en effet, être moins taxés sur leur bien immobilier et leur héritage/succession.

Toujours en ce qui concerne la fiscalité, les citoyens ont mis en avant plusieurs mesures-clés à mettre en place : diminuer l'impôt sur les personnes physiques (en particulier les indépendants et les demandeurs d'emploi) et les taxes qui pèsent sur les entreprises ; réduire les taux d'intérêt pour les prêts à la banque ; donner davantage accès aux crédits hypothécaires (pour les jeunes). Ils souhaitent également instaurer une taxe automobile pour les navetteurs (qui différerait de celle qu'auraient à payer les bruxellois) ainsi qu'une taxe spéciale pour tous les propriétaires (bruxellois ou non) de gros véhicules. Notons encore qu'il est important aux yeux des citoyens d'être certain que les impôts soient utilisés pour eux et non à autres fins.

Les « Futurs de Bruxelles » se projettent par ailleurs dans une ville avec **une MOBILITÉ plus verte et plus douce, multimodale, efficace et permettant une meilleure connexion à la périphérie bruxelloise et aux autres régions. C'est aussi une mobilité poussant les différents usagers de la voie publique à se respecter mutuellement.**

Il importe en effet pour les citoyens que l'espace public soit partagé de façon équilibrée entre les différents modes de transports (ex. : les vélos, voitures, piétons, taxis, trottinettes, transports en commun<sup>13</sup>, transports fluviaux, etc.). Pour ce faire, il faut, selon les citoyens, laisser moins de place à la voiture. Il faut également que la plupart des modes (ex. : les vélos, transports en commun, taxis, piétons) aient un espace qui leur est dédié sur la voie publique, séparé de la voiture mais qu'ils restent interconnectés. La mobilité dans les « Futurs de Bruxelles » doit également être moins individuelle. Il est nécessaire d'**encourager les modes de déplacement partagés** (ex. : les voitures partagées, les systèmes de navettes, etc.), voire pour certains d'interdire tout véhicule privé.

La politique de mobilité doit également permettre de **fluidifier/réduire le trafic et les embouteillages**. Pour réduire ce trafic, les citoyens ont mis en avant les mesures suivantes : la suppression ou la réduction du nombre de voitures en général (ex. : en instaurant un nombre de voitures par ménage, en diminuant ou supprimant les voitures de société) et de trottinettes en libre-service ; la limitation de l'accès aux camions pendant certains créneaux horaires ; la diminution du nombre de travaux obstruant la voie publique. Notons que ceux qui plaident pour la suppression de la voiture souhaitent souvent que des modes de transports alternatifs (abordables financièrement) soient développés pour assurer les connexions (longues comme courtes).

Dans le même ordre d'idée, il importe au citoyen de fluidifier le trafic en repensant également **les plans de circulation** et en particulier **la mise en place du Plan Good Move**. En effet, beaucoup de citoyens souhaitent que ce plan en particulier soit repensé<sup>14</sup> car actuellement, il mène la vie dure à certains citoyens. Ces derniers se plaignent de devoir faire de nombreux détours pour arriver chez eux ce qui n'est pas, à leur yeux, écologiques et économiques.

Un autre enjeu important soulevé par les citoyens est la nécessité, dans les « Futurs de Bruxelles », d'**améliorer la qualité des transports en commun** et de **développer le réseau/les connexions dans la Région mais également en périphérie de la Région**. Il faut en effet davantage de véhicules (pour avoir une meilleure fréquence sur le réseau et pouvoir proposer des horaires de jour et de nuit) mais également davantage de lignes (qui soient aussi plus directes). Les citoyens pensent également que **la création d'un abonnement commun** serait bénéfique. Ils souhaitent également que les transports en commun soient plus adaptés et accessibles à certains publics : les personnes à mobilité réduite, avec une poussette ou à vélo ; les personnes plus âgées ; les personnes rondes.

---

<sup>13</sup> Il s'agit des trams, bus, métros, trains.

<sup>14</sup> Certains citoyens souhaitent carrément que le Plan Good Move soit supprimé.

Il paraît également nécessaire aux citoyens de **faciliter le stationnement** dans la Région en prévoyant plus de places de parkings (publics ou privés), en revoyant les plans de stationnement et les modalités de paiements (ex. : il faut des parcmètres qui fonctionnent et qui acceptent la monnaie)<sup>15</sup>. Le stationnement en périphérie de la Région doit également être amélioré et permettre un meilleur usage des transports en commun (ex. : en prévoyant des parkings de délestage pour les « navetteurs »).

Un autre enjeu lié à la mobilité est celui de **faire un meilleur usage des infrastructures existantes** (ex. : les gares bruxelloises) **mais aussi et surtout d'en prévoir de nouvelles** (ex. : avoir plus de pistes cyclables ou d'autoroutes pour cyclistes comme celle qui relie Bruxelles à Louvain ; prévoir un RER). Ces perspectives en termes de mobilité semblent nécessaires aux citoyens pour que la population change ses habitudes et qu'elle délaisse la voiture.

À l'intersection entre le sujet de la mobilité et celui de la **SÉCURITÉ**, l'enjeu de **la sécurité routière** a également été abordé. Les citoyens envisagent qu'à l'avenir, tous les usagers soient formés aux codes de la route et que ces différents codes soient respectés. Ils souhaitent également qu'un permis vélo et trottinettes soient créés et que l'usage des trottinettes ainsi que des vélos électriques soit mieux réglementé (ex. : instaurer l'obligation de porter un casque, d'immatriculer le vélo ou la trottinette, de stationner la trottinette à un endroit précis).

Un de leur souhait est également de pouvoir **se sentir en sécurité dans les transports en commun** et les stations. Pour ce faire, les citoyens souhaitent qu'il y ait moins de personnes droguées, alcoolisées, sans-abris dans les stations. De même, les citoyens rêvent d'**une ville sûre où chacun peut marcher dans l'espace public (en se sentant) en sécurité**, en particulier la nuit. Pour que cela soit possible, les citoyens envisagent entre autres l'augmentation du nombre de caméras de surveillance mais également l'installation de lampadaires à détection mouvements (ex. : dans les parcs). Il est nécessaire également de renforcer la présence des policiers dans l'espace public (et en particulier dans le centre-ville) et qu'il y ait plus de contrôles. **Les relations avec la police** doivent d'ailleurs s'améliorer et un meilleur suivi doit être fait des « plaintes » des citoyens auprès de cette police. Notons encore que les citoyens souhaitent que la violence dans la société diminue, qu'il y ait moins de banditisme dans les quartiers et que les logements soient plus sécurisés pour éviter des cambriolages. Ils souhaitent également que davantage de prévention et de sensibilisation soient faites plutôt que directement de la répression.

Les « Futurs de Bruxelles » se projettent par ailleurs dans une ville qui place la **SANTÉ** et le **BIEN-ÊTRE** au cœur de ses préoccupations. En effet, il paraît primordial pour les citoyens de **permettre à tous**

---

<sup>15</sup> Pour plusieurs citoyens, le stationnement en région bruxelloise devrait même être gratuit.

**d'accéder à des soins de santé et une sécurité sociale de qualité.** Pour ce faire, un réinvestissement massif dans le secteur de la santé semble incontournable. Il est nécessaire également d'augmenter le nombre de médecins (ex. : en supprimant les *numerus clausus* ou en facilitant le recrutement des médecins spécialistes hors Union Européenne ) et d'obtenir des infrastructures de soin de qualité.

Un autre point central pour le citoyen est de **mieux s'occuper des plus âgés comme des plus petits.** Pour se faire, les maisons de repos doivent être plus accessibles financièrement, plus humaines et la qualité des services de ces structures doit s'améliorer. Certains citoyens ont par contre précisé qu'il ne fallait pas uniquement promouvoir les maisons de repos et qu'il était nécessaire d'aider les seniors qui souhaiteraient rester chez eux (ex. : en développant l'habitat intergénérationnel ou en permettant aux parents âgés de retourner chez leurs enfants). Il est également nécessaire de mieux encadrer les plus petits en crèches et de réunir par conséquent les deux éléments suivants : des puéricultrices de qualité et en suffisance ainsi que des (places dans les) crèches (communales) en suffisance.

Un autre public a également besoin d'une attention particulière pour garantir sa bonne santé mais également son bonheur : les personnes addicts (à la drogue, le tabac, l'alcool). Certains souhaitent d'ailleurs **voir disparaître les cigarettes, les drogues** voire les boissons énergétiques (dans certains contextes, comme à l'université).

Notons également que plusieurs citoyens ont mis en avant la nécessité de **rendre gratuit les moyens de contraception tout comme les dépistages des Infections Sexuellement Transmissibles.**

Un citoyen en bonne santé, c'est également un citoyen qui a une activité sportive. En effet, pour les citoyens, il est nécessaire d'encourager la pratique du sport en développant **une vraie politique sportive, une offre sportive abordable et les infrastructures qui vont avec.** Il est important également de **donner davantage de place au sport à l'école** (ex. : en jumelant le sport aux études, en donnant plus de bourses sportives, en augmentant le nombre de cours de sport à l'école) et de **moderniser ou entretenir les infrastructures existantes** (ex. : le stade national, les centres sportifs).

D'autres éléments jouent sur la santé et le bien-être des individus. En effet, **vivre dans un environnement calme** (ex. : sans bruit de voiture, de transports en commun, de sirènes, de klaxons, etc.) est une priorité pour « les Futurs de Bruxelles ». Pour permettre ce calme, plusieurs citoyens ont mis en avant la nécessité de **repenser le survol de la Région par les avions. Vivre dans un environnement avec une bonne qualité de l'air** est également primordial aux yeux des citoyens.

Notons encore que vivre dans une société où il est possible pour le citoyen de **prendre du temps pour soi, ses loisirs, sa famille** est également un élément crucial amenant au bonheur. Pour pouvoir prendre ce temps, quelques citoyens ont plébiscité la semaine de travail de 4 jours.

Les citoyens ont aussi régulièrement évoqué les enjeux liés à la **CULTURE**. En effet, il importe que tout un chacun puisse **accéder facilement et de façon égale à une offre culturelle**, qui plus est **abordable financièrement et de qualité**. Il est essentiel également pour les citoyens de **soutenir davantage le milieu artistique** (ex. : en améliorant le statut des artistes, en proposant plus d'opportunités financières aux artistes, etc.). Notons encore que plusieurs citoyens souhaitent **la mise en place d'un pass Culture** (semblable en vigueur en France).

Parmi les objectifs de développement durable, nous retrouvons également **l'EFFICACITÉ ET LA RESPONSABILITÉ DES INSTITUTIONS**. Les institutions des « Futurs de Bruxelles » se doivent en effet d'**être efficaces, efficaces, proactives et d'utiliser correctement les budgets**. Elles doivent **avoir une « gestion durable et en bon père de famille »** et **lutter contre les éventuels profiteurs du système**. Elles doivent également **être plus attentives aux besoins des citoyens** et **avoir des agents qualifiés ainsi que plus proches du terrain**. Elles doivent aussi **délivrer un service de qualité** et qui plus est rapidement (ex. : traiter rapidement les demandes de logements sociaux car l'attente est trop longue, traiter rapidement les dossiers des réfugiés).

Aux yeux des citoyens toujours, elles se doivent également de **refinancer** la santé et l'aide aux personnes mais également d'investir massivement pour développer une vraie politique de logement, sportive et culturelle. Il est également essentiel qu'elles donnent plus de moyens (financiers, humains, en termes d'infrastructures) pour l'enseignement et pour réaliser le pacte pour un enseignement d'excellence.

Dans les « Futurs de Bruxelles », le citoyen souhaite également davantage de **COORDINATION INSTITUTIONNELLE**. En effet, les citoyens rêvent d'**une Région où les institutions (en particulier d'un même secteur) sont mieux coordonnées et complémentaires, et communiquent mieux**. Pour ce faire, certains mettent en avant la nécessité de centraliser les données des différentes administrations et d'harmoniser les politiques entre les niveaux de pouvoir.

Ils souhaitent par ailleurs que les institutions soient mieux coordonnées avec les acteurs (de terrain) du niveau bruxellois mais aussi de la périphérie. Il leur importe notamment que dans les « Futurs de Bruxelles », les travaux publics soient mieux coordonnés et qu'il y ait davantage de synergies entre les entreprises de transports publics.

Les « Futurs de Bruxelles » exigent également des changements du point de vue de la **RÉPARTITION DES COMPÉTENCES ET DES POUVOIRS**. Ce volet suscite néanmoins des désaccords importants. Certains citoyens ont en effet abordé la question de **la fusion** ou de **la suppression des communes** et la

nécessité d'**avoir une Région harmonisée, plus forte et avec plus de compétences**. D'autres citoyens souhaitent en revanche **revenir à des communes fortes** et même, pour certains, **dissoudre la Région**.

En ce qui concerne certaines compétences en particulier, voici quelques idées émises par les citoyens :

- Il faut refédéraliser l'enseignement, supprimer les réseaux et créer un réseau unique.
- Il faut débattre au niveau régional et non fédéral de la fiscalité automobile et liée aux transports.
- Il faut donner plus de compétences au niveau local pour l'écologie.
- Il faut envisager le sport et la culture comme une responsabilité du niveau communal.
- Il faut donner plus de compétences en matière de sécurité aux gardiens de la paix, réformer la police ou créer un nouvel organe assurant les mêmes missions.

Les citoyens ont également mis en avant la volonté de **mettre fin à la juxtaposition des fonctions (et/ou des compétences)** au niveau communal, régional, communautaire et fédéral.

Dans les « Futurs de Bruxelles », les citoyens souhaitent que la **CONFIANCE** entre eux et les (institutions) politiques soit restaurée ou renforcée. Ils souhaitent aussi davantage de **TRANSPARENCE** sur plusieurs points :

- Par rapport aux dépenses publiques, aux subsides et frais engagés ;
- Par rapport aux décisions prises, aux débats politiques ;
- Par rapport à la fiscalité en général ;
- Par rapport aux différents projets en cours ;
- Par rapport aux actions des élus et aux résultats concrets de leurs actions.

Les citoyens rêvent également d'une amélioration de la **COMPOSITION DE LA CLASSE POLITIQUE** et de certains aspects précis liés à celle-ci.

Certains souhaitent en effet **un renouvellement de la classe politique** (ex. : en créant de nouveaux partis et de nouvelles propositions<sup>16</sup>, en laissant davantage la place aux jeunes, en ne permettant pas de faire de l'entrée en politique une carrière mais en permettant à n'importe qui de se porter candidat aux élections, etc.). Les citoyens souhaitent également que **l'entente entre les élus** soit meilleure, et qu'ils partagent avant tout leurs idées (en dépassant la logique partocratique). Certains souhaitent également que les ministres soient choisis parmi les élus.

Ils souhaitent également que **la pension, le salaire et les privilèges de cette classe politique** soient revus. Certains citoyens ont mis en évidence qu'il était nécessaire de **supprimer l'immunité politique**

---

<sup>16</sup> Certains souhaitent la fin de la partocratie pour repartir sur des bases neuves.

**de ceux qui ont commis des infractions.** Quelques citoyens ont abordé **la question des mandats** qui devraient être limités dans le temps. Ils souhaitent aussi des élus et institutions faisant preuve d'**EXEMPLARITÉ**.

En ce qui concerne la question du **VOTE**, plusieurs citoyens souhaiteraient davantage **voter pour des politiques, des projets ou des idées** que pour un programme complet relié à un parti politique. Ils souhaiteraient également que tous les résidents bruxellois (étrangers ou non) puissent voter sans inscription préalable et quelque soit le niveau de pouvoir.

Un citoyen souhaite également que **les critères d'accès aux élections et au vote** soient élargis (ex. : à la population étrangère, aux jeunes, etc.). Certains citoyens ont également mis en avant **la nécessité de modifier le code électoral** et de **revoir le mode de désignation des bourgmestres**.

La **PARTICIPATION CITOYENNE** doit également se trouver au cœur des « Futurs de Bruxelles ». Il s'agit d'abord d'**ouvrir les espaces décisionnels aux citoyens** et de **rééquilibrer les pouvoirs entre citoyens et politiques**. Outre les citoyens, ce sont l'ensemble des acteurs de terrain qui devraient être davantage impliqués dans les processus décisionnels. Le niveau communal est le niveau le plus cité par les citoyens qui souhaitent encourager ce type d'initiatives participatives.

Les citoyens ont également insisté sur la nécessité de **ne pas faire de la participation de façade** et que leurs avis soient pris en compte de manière plus contraignante. Ils souhaitent **participer dès le début du processus** et non pas à la toute fin, quand tout est déjà ficelé. Certains citoyens souhaitent également qu'**un crédit-temps de participation** soit octroyé aux citoyens mais que la participation ne devienne pas obligatoire pour autant.

Toujours concernant cet enjeu de la participation citoyenne, les participants souhaitent que ces processus permettent d'**ENTENDRE LA VOIX DE TOUS**. Par exemple, il faut être attentif à ce que ce ne soit pas uniquement les « grandes gueules » qui prennent la parole ou que ce soit toujours les mêmes qui soient écoutés. Il faut également que ce ne soit pas uniquement les personnes qui savent bien s'exprimer qui participent aux processus participatifs.

En filigrane de toutes ces aspirations relatives aux institutions bruxelloises, il apparaît que les participants aspirent à une Région dont les **INSTITUTIONS** sont plus **LISIBLES** et compréhensibles, de sorte que **la qualité des services publics** soit améliorée. Cette dernière doit également se traduire par **un vaste processus de simplification administrative** (harmonisation, compréhensibilité, fluidité des procédures), tout en veillant à ne pas exclure les personnes touchées par **la fracture numérique**.



En outre, les citoyens ont imaginé les futurs d'**une Région qui communique mieux et davantage** tant vers les usagers et bénéficiaires des services publics que vers l'entière des citoyens (ex. : sur les processus décisionnels de la Région, sur les processus participatifs, sur le fonctionnement des institutions, sur les services offerts, sur les droits des citoyens, sur les enjeux sociétaux pour sensibiliser les citoyens, etc.). L'amélioration de la communication s'entend aussi au regard des enjeux de la transparence et de **l'accès à l'information**. Les participants ont ainsi évoqué les enjeux de la centralisation de l'information (ex. : via la création de plateformes d'information transversales et collaboratives) et de l'inclusivité de l'information (accessible à tous, compréhensible par tous).

Si la qualité des services publics des « Futurs de Bruxelles » passe par une meilleure information et lisibilité, elle passe également par **une meilleure accessibilité aux services publics**. La balance entre services physiques et en ligne a ainsi été évoquée par de nombreux citoyens : il importe de renforcer le numérique tout en gardant la possibilité d'avoir des agents qui reçoivent les citoyens pour les aider. La perspective d'un guichet unique permettant d'orienter les citoyens a été évoquée à de nombreuses reprises.

Finalement, parmi les objectifs de développement durable, nous retrouvons la question des **INFRASTRUCTURES** et de l'**AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE**. Plusieurs éléments liés à cette question ont déjà été exposés précédemment, et nous ne reprenons ici que les éléments liés à cette question qui n'ont pas encore été évoqués.

Notons d'abord que les « Futurs de Bruxelles » passent par **un aménagement du territoire accessible pour les personnes à besoins spécifiques** (ex. : les personnes à mobilité réduite, porteuses d'un handicap, plus âgées, etc.). Pour ce faire, certains citoyens jugent nécessaire de **repenser la ville à grand échelle d'un point de vue urbanistique**. Cela peut se faire en rasant certaines choses pour reconstruire après. Pour d'autres, cela doit passer non pas par la construction mais la rénovation et un meilleur usage de l'existant.

La nécessité également de **refaire les rues, les trottoirs, les routes** pour qu'ils ne représentent plus un danger pour le public a également été mise en avant par de nombreux citoyens. Notons également que les citoyens souhaitent davantage de toilettes publiques.

Finalement, la ville doit être davantage **(re)pensée** pour les jeunes. Elle doit en effet **prévoir plus de plaines de jeux et d'espaces dédiés aux jeunes ainsi que des infrastructures permettant le développement d'activités culturelles et sportives pour la jeunesse**.

## II. Les expériences problématiques des citoyens

Après avoir imaginé les « Futurs de Bruxelles », les participants ont été invités à dresser un diagnostic de ce qui n'allait pas actuellement en s'appuyant sur leurs expériences problématiques avec la Région. La plupart de ces problèmes soulevés font bien entendu écho à la projection que les participants ont faite de leurs « Futurs de Bruxelles » et présentée ci-avant.

Tout d'abord, en matière de **CLIMAT** et d'**ENVIRONNEMENT**, **le manque de propreté** a été cité à de nombreuses reprises par les citoyens. En effet, le citoyen juge qu'il y a bien trop de déchets et de saletés en tout genre (ex. : déjections canines, *chewing gum*, mégots) dans les rues.

Ce souci de propreté serait lié, selon les citoyens à **une mauvaise gestion des déchets**.

**La collecte des déchets** est en effet inefficace pour plusieurs raisons :

- La fréquence de collecte des déchets est trop faible (1 fois semaine) en particulier pour les citoyens vivant dans des petits logements et qui doivent donc y stocker tous les sacs de couleurs une semaine entière ;
- Les heures de ramassage des poubelles sont trop restrictives ;
- Parfois, certains sacs ne sont pas collectés ;
- Le système de dépôt des poubelles devant sa porte est inefficace car il encourage les dépôts sauvages et clandestins, d'encombrants et car souvent, les sacs se retrouvent éventrés et salissent le trottoir.

**Le tri des déchets** laisse également à désirer, et ce malgré l'obligation en vigueur à Bruxelles. C'est en partie dû, comme le manque de propreté, à un manque de civisme et d'éducation. Cependant, le citoyen juge aussi que cela est lié au manque de poubelles publiques permettant le tri dans l'espace public et au manque de points collecte permettant ce tri. **Le recyclage des déchets** est également problématique aux yeux des citoyens : les déchets ne sont pas assez recyclés. Cette mauvaise gestion des déchets entraîne d'autres problèmes comme **la présence de plus en plus importante de nuisibles et autres animaux** dans la Région.

En matière de climat et environnement toujours, les citoyens jugent également problématique **le manque de « vert »** dans la Région et **l'omniprésence du béton**. De façon plus concrète, les citoyens ont exprimé qu'il manquait d'espaces verts et que ceux déjà présents dans la Région étaient dégradés (ex. : lors d'un festival dans un parc bruxellois) ou mal agencés. En effet, les citoyens ont l'impression que les espaces verts existants n'ont pas été réfléchis pour que la population puisse en profiter. Ils ont également l'impression que la Région ne prend pas soin de ces espaces verts (ex. : les plantes et les arbres ne sont pas arrosés) et qu'elle ne cesse d'abattre des arbres (sans forcément les replanter ou

en en replantant moins). Notons également qu'un projet très concret a été mis en cause par quelques citoyens : le projet immobilier prévu sur **l'actuelle friche Josaphat**.

Ils ont également mis en avant **plusieurs éléments qui vont actuellement à l'encontre du respect de la planète et de la biodiversité**. Tout d'abord, ils ont souligné que la pollution en général (ex. : du sol, de l'air) était un vrai problème, tout comme le fait que le principe « pollueur-payeur » soit assez peu d'application dans la Région. Ils ont également pointé du doigt le gaspillage des ressources du type eau ou électricité ainsi que le fait que trop de citoyens ne respectent pas l'environnement (ex. : en jetant leur déchet, surconsommant, etc.). Un autre élément problématique est le fait qu'actuellement, un voyage en avion soit toujours moins cher qu'un voyage en train pour se rendre dans certaines destinations. Ils trouvent également problématique que dans l'esprit du citoyen, « être écolo » soit ennuyeux et qu'actuellement, il n'y ait pas assez de protection des animaux (ex. : trop d'élevage, d'animaux errants).

Ils ont également quelques inquiétudes par rapport à **la transition énergétique prévue pour les véhicules**. En effet, quelques citoyens pensent que l'interdiction des moteurs diesel à venir les mettra en difficulté et creusera les inégalités, d'autant plus si elle n'est pas accompagnée d'alternatives viables. Ils soulignent également le coût que représente l'achat d'une voiture électrique conforme à ce que demande la Région ainsi que la problématique de l'absence de bornes de recharge.

Toujours en matière de transition énergétique, mais cette fois-ci des logements, certains citoyens ont pointé du doigt **la mauvaise consommation énergétique d'une grande partie des logements et le caractère discutable des certificats PEB**. Ils trouvent également problématique le fait que l'Etat encourage la transition énergétique des logements sans donner plus que cela d'aides à la rénovation – ou d'aides suffisantes pour assumer le prix de la rénovation.

Ensuite, les citoyens ont aussi mis en avant le problème de l'augmentation constante de la **PRÉCARITÉ** et de **la pauvreté**.

Beaucoup de citoyens disent que leur salaire, leur pension, les revenus de remplacement (ex. : la garantie de revenus aux personnes âgées, les allocations de chômage) ou éventuelles aides de l'État (ex. : la prime de naissance) ne suffisent plus pour **assumer le coût de la vie** (qui a flambé à la suite de la montée de l'inflation). L'augmentation du coût de la vie a fait que certaines choses jusqu'à lors normales (ex. : aller au cinéma, en vacances, etc.) deviennent un luxe et empêche une bonne partie de la population d'économiser.

Certains regrettent d'ailleurs, que l'État ne donne **pas ou plus d'aides** (sociales, financières) **en ces temps difficiles** et qu'il soit parfois si **compliqué d'obtenir les aides déjà existantes**.

Dans le même ordre d'idées, les citoyens ont mis en évidence la problématique de **l'endettement** qui touche de plus en plus de citoyens. Ils ont également l'impression que **le fossé entre riche et pauvre** ne cesse de se creuser, tout comme les inégalités socio-économiques.

Ils jugent également **l'augmentation du sans-abrisme et de la mendicité** comme problématique. **La problématique du logement** a d'ailleurs fait parler une grande partie des citoyens. Ils se plaignent qu'il soit difficile de trouver un logement avec un loyer abordable, adapté<sup>17</sup> (ex. : aux personnes à mobilité réduite, aux familles nombreuses, etc.) et qui plus est en bon état. Plusieurs citoyens disent en effet, devoir vivre dans des logements vétustes, insalubres, avec un loyer bien trop cher par rapport à la valeur du bien et « la qualité des prestations ». Ils regrettent **le manque de contrôle (étatique) sur les prix du logement**. Ils ont également précisé que les étudiants en particulier rencontrent des difficultés pour trouver un logement.

Ils jugent ce point d'autant plus problématique que beaucoup de bâtiments à Bruxelles sont actuellement vides et pourraient servir de logements à la population bruxelloise.

Ils remettent aussi en question **les nombreux obstacles ne permettant pas au citoyen d'accéder à certains logements** : la nécessité d'une garantie pour le propriétaire ou de garanties trop élevées ; l'absence d'aides au logement de l'État ou le mauvais calcul de ces aides (ex. : une mère de famille percevant une aide du fond du logement déplore que celle-ci ne soit pas calculée en prenant en compte les enfants) ; les conditions trop nombreuses pour accéder aux logements (en particulier sociaux). Certains citoyens mettent également en avant également les difficultés rencontrées lorsqu'on souhaite se mettre en colocation (ex. : il y a des critères stricts pour intégrer certaines collocations, la cohabitation peut être difficile, etc.).

De plus, ils déplorent le fait qu'il n'est plus possible, pour une grande partie de la population (et en particulier les jeunes) **d'avoir accès à la propriété**. En effet, les frais de notaire et d'enregistrements sont trop élevés et la valeur des biens a augmenté tout comme le taux d'emprunt pour un prêt (hypothécaire) à la banque. Sur ce point d'ailleurs, les citoyens soulignent le souci d'avoir, pour obtenir un emprunt, de gros apports ou de nombreuses garanties.

Troisièmement, en matière de **VIVRE ENSEMBLE**, les citoyens jugent qu'à l'heure actuelle, **les gens sont trop repliés sur eux-mêmes et sont individualistes**. Il y a également **de plus en plus de personnes isolées** et les citoyens ont l'impression qu'il devient plus **difficile de se rencontrer**.

---

<sup>17</sup> Plusieurs citoyens ont en effet souligné une inadéquation entre l'offre de logement et la demande de logement.

Ils ont l'impression également que **les gens** (citoyens comme agents publics) **sont de moins en moins aimables, respectueux, polis et tolérants** (ex. : vis-à-vis de la culture d'autrui, de sa religion, etc.).

Aussi, ils déplorent que beaucoup de citoyens soient encore victimes de **racisme et/ou de discrimination** à l'embauche ou au logement en particulier. Plusieurs citoyens ont en effet mis en évidence qu'ils s'étaient vus refuser un logement ou un emploi à cause de leur origine ou parce qu'ils étaient au chômage par exemple.

Plusieurs citoyens sont d'ailleurs persuadés que **l'absence de bilinguisme en Région bruxelloise** joue sur la dégradation du vivre ensemble et qu'elle creuse petit à petit un fossé entre les néerlandophones bruxellois et les francophones bruxellois.

Les citoyens ont également mis en évidence **le manque d'inclusivité de la société actuelle** (en particulier par rapport aux personnes porteuses d'un handicap) et qu'il était incompréhensible que des personnes soient encore livrées à elle-même.

Certains citoyens belges ne comprennent pas pourquoi ils sont toujours labellisés comme « issus de l'immigration ». Quelques participants remettent aussi en cause **la façon dont les « étrangers » et les « nouveaux arrivants » sont accueillis**. Ils s'interrogent tout particulièrement sur la différence de traitement entre certains « étrangers prioritaires » (ex. : les ukrainiens) par rapport aux autres. Ils déplorent également les difficultés rencontrées par beaucoup « d'étrangers » pour l'obtention de leur titre de séjour.

Des problèmes liés à l'**ÉDUCATION** ont été également abordés sous deux volets déjà repris dans la situation rêvée : un volet lié à l'enseignement (scolaire) et un volet lié à l'éducation citoyenne.

En ce qui concerne les problèmes qui se posent dans l'enseignement, les citoyens ont d'abord mis en avant **la baisse du niveau scolaire des élèves** (en particulier du niveau de langue) et **l'augmentation du nombre d'élèves rencontrant des difficultés**. Ils jugent également problématique le fait d'avoir, encore à l'heure actuelle, **des programmes scolaires inadaptés** et peu à jour sur les enjeux actuels (ex. : sur la question du féminisme).

Ils ont également mis en avant **l'écart de niveau** qui se creuse entre les écoles (voire au sein d'une même école) et **le phénomène de ghettoïsation** qui touche certaines d'entre elles. Quelques citoyens se sont d'ailleurs plaints du fait qu'il y ait **trop d'écoles élitistes**, discriminant sur base du niveau des élèves, mais également **trop d'« écoles poubelles »**. Ils jugent également que l'école, en général, est créatrice d'inégalités. Ils déplorent **également l'augmentation d'enfants en décrochage scolaire** et que ces derniers en subissent les conséquences (ex. : cela entraîne des difficultés à l'emploi, des difficultés pour lire et écrire, etc.).

Ensuite, les citoyens jugent problématiques tout une série de manques : **le manque de places** dans les écoles, **de financements et de moyens** pour l'enseignement (qui empêche d'ailleurs, de faire de l'inclusion), **de professeurs ainsi que de la valorisation et reconnaissance de leur métier**.

En ce qui concerne **les professeurs** en particulier, les citoyens les jugent **trop souvent absents** (et qui plus est pour une trop longue durée). Ils sont également vus comme **incompétents et démotivés**, n'ayant pas le niveau (ex. : en langue, d'un point de vue pédagogique) et **pas assez formés**. Cependant, certains citoyens considèrent comme problématique que certains parents d'élèves s'en prennent (parfois de façon agressive) à leurs professeurs et qu'ils remettent en cause leur autorité. **La charge administrative** que doivent assumer ces professeurs, et plus largement les acteurs de l'enseignement, est également vue comme un problème.

Les citoyens trouvent également que **le bien-être de l'enfant et ses spécificités** sont trop peu souvent pris en compte dans les méthodes d'enseignement et d'évaluation. Certains ne comprennent d'ailleurs pas que les méthodes d'enseignement se soient à ce point digitalisées.

Notons encore que certains citoyens se sont questionnés sur **l'importance, le sens et le rôle de l'école**. L'école semble en effet, formater de plus en plus les élèves et ne plus développer leur esprit critique. De plus, elle oriente souvent les élèves en fonction de leurs résultats, en omettant partiellement, voire complètement, leurs affinités.

Un autre élément particulièrement problématique, et lié à l'enseignement, est **le changement récent de calendrier scolaire**. Ce dernier induit une différence de périodes de congés entre les établissements de la communauté française et de la communauté flamande. Plusieurs citoyens ont en effet, des (petits-) enfants dans des écoles des deux communautés et subissent ce changement de calendrier.

Si on se penche maintenant sur le volet « Éducation citoyenne », un problème a été particulièrement mis en évidence par les citoyens : **le manque de civisme** en général des citoyens (en particulier dans les transports en commun).

En matière d'**EMPLOI** et de **FORMATION PROFESSIONNELLE**, les citoyens ont tout d'abord mis en évidence qu'il était particulièrement **difficile d'accéder à un emploi ou à un job étudiant** pour la majorité d'entre eux. Pour d'autres, cela semble totalement impossible (ex. : les personnes sans-papiers, les sans-abris).

Ensuite, ils ont mis en évidence **la problématique du chômage liée de près à celle des pièges à l'emploi**. En effet, les citoyens jugent que les allocations de chômage (mais également les aides sociales du type Revenu d'Intégration Sociale) sont trop élevées et qu'elles n'incitent pas (dans certains cas) les chômeurs à trouver un emploi. De plus, à leurs yeux, **le travail « au noir »** est également un vrai

problème. Certains trouvent aussi qu'un **mauvais usage** est fait **du bénévolat** (ex. : certaines tâches sont données à des bénévoles pour éviter de payer quelqu'un pour le faire) et que **la digitalisation grandissante** « vole des jobs ».

Les participants ont également pointé du doigt **les problèmes liés de près ou de loin aux diplômes**. Ils ont en effet mis en avant le paradoxe suivant : d'une part, beaucoup de personnes ayant obtenu un diplôme ne trouvent pas d'emploi et d'autre part, il est quasi impossible de trouver un emploi si on n'a pas obtenu un diplôme (ex. : le Certificat d'enseignement secondaire supérieur). De plus, les citoyens déplorent **les nombreux problèmes d'équivalence de diplôme**. En ce qui concerne **les formations professionnelles**, les citoyens les trouvent trop chères, trop longues et menant trop peu souvent à de l'emploi. Il y a également à leurs yeux parfois trop de critères pour accéder à certaines formations.

Les participants ont également évoqué, avec leurs contributions, la **RÉSILIENCE** de la Région d'un point de vue économique et fiscale, et celle-ci semble affaiblie par plusieurs éléments.

Sur **le plan économique** tout d'abord, les citoyens trouvent que les aides aux petites et moyennes entreprises sont inadaptées et que l'entrepreneuriat n'est pas (assez) encouragé (ex : les entrepreneurs sont fort taxés, reçoivent peu d'aides de l'Etat). Ils constatent également, que de nombreuses entreprises se délocalisent et qu'il manque des commerces à certains endroits (ex. : dans l'ouest de Bruxelles). Ils déplorent la diminution du nombre de distributeurs de billets. Certains craignent également le développement de l'intelligence artificielle et son usage éventuel pour la guerre.

Sur **le plan de la fiscalité** ensuite, les citoyens ont tout d'abord signalé qu'ils étaient trop taxés, et qui plus est de façon injuste et inégalitaire. En effet, pour beaucoup de citoyens, il manque un équilibre dans la taxation des différentes catégories de revenus imposables : la classe moyenne et les « petites gens » sont en effet bien trop taxés. *A contrario*, les grosses firmes ne le sont pas assez. Ils jugent également que les banques soutiennent bien trop les grandes entreprises et les ultrariches et pas assez le reste de la population.

Les citoyens ont également souligné qu'actuellement, les taxes sur les achats immobiliers sont trop élevées et que le revenu cadastral ne correspond plus à la valeur des biens. Certains ont également abordé la fiscalité successorale, en mettant en avant le caractère inégalitaire du système de succession et la charge considérable des droits de succession. Finalement, certains ont l'impression que les navetteurs sont « avantagés » fiscalement par rapport aux bruxellois.

Les participants ont également partagé de nombreux problèmes sur la question de la **MOBILITÉ**.

Les citoyens ont tout d'abord mis en avant **les difficultés liées au stationnement** en Région bruxelloise. En effet, il manque de places et le stationnement est soit payant soit sous le régime « disque bleu » qui a d'ailleurs ses limites. Le prix du stationnement dans la Région est d'ailleurs jugé trop élevé et la façon de payer inadaptée (ex. : il est impossible de payer avec de la monnaie ; il est parfois obligatoire de payer via un smartphone, toute autre modalité de paiement n'étant pas acceptée). Plus encore, les règles de stationnement sont mal, voire pas du tout signalées (ex. : un citoyen ne sait pas s'il est dans une rue payante, stationnement gratuit ou disque bleu) alors que les contrôles du stationnement sont intensifs et que les amendes pleuvent. Les citoyens ont également mis en évidence qu'il manquait à certains endroits des places pour les personnes porteuses d'un handicap et que certains citoyens faisaient un usage abusif des « licences parking PMR ».

Beaucoup sont persuadés que l'ensemble de ces difficultés, liées au stationnement, expliquent qu'énormément de voitures ne soient pas garées aux bons endroits (ex. : devant le garage d'un citoyen) ou mal garées. Certains soulignent qu'une voiture mal garée est une source de danger (ex. : des accidents se produisent souvent, des ambulances sont parfois coincées).

Les citoyens ont ensuite mis en évidence **les nombreuses difficultés induites par la mise en place du plan Good Move**<sup>18</sup>. Beaucoup de citoyens trouvent que ce plan a rendu certains trajets impossibles, en mettant en place trop de sens interdits et en concentrant tout le monde sur les axes principaux. Ils ont également l'impression que ce plan les pousse à faire de nombreux détours ce qui n'est ni économique ni écologique. Aussi, ils ont le ressenti que la mise en place du plan a augmenté leur stress en voiture et qu'il n'a pas du tout été réfléchi en fonction des besoins et des usages des citoyens. Certains citoyens pensent également que ce plan induira un impact négatif sur l'économie, diminuera la mixité sociale et qu'il pourrait mener à une gentrification de certains quartiers.

Ils ont également pointé du doigt le nombre trop élevé de voitures et camions ainsi que **la place trop importante donnée à la voiture**, et ont signalé leurs conséquences – à savoir le trafic, les embouteillages ainsi que la mise en danger des autres usagers de la voie publique (ex. : les piétons, cyclistes, trottinettes). Certains participants regrettent qu'il n'y ait **pas**, à leur yeux, **d'alternatives correctes à l'usage de la voiture**.

Plusieurs citoyens soulignent en effet **les limites que connaissent actuellement les transports en commun** :

---

<sup>18</sup> Certains citoyens ont carrément dit que ce plan était un échec, une régression.



- Ceux-ci sont souvent en retard ou ne passent pas à une fréquence satisfaisante, ne roulent pas assez tôt le matin et la nuit ; ne sont pas adaptés à certains publics spécifiques (ex. : les personnes à mobilité réduite) ;
- Ils sont souvent trop surchargés aux heures de pointe ;
- Il n’y a pas assez de connexions directes (dans la Région et avec la périphérie) ;
- De nombreux endroits sont mal desservis en transports en commun ;
- Il n’y a pas assez de bandes de bus ;
- Les tarifs proposés par la STIB ne sont pas assez avantageux ;
- Trop d’escalators permettant de rentrer ou de sortir de stations sont en pannes.

Les citoyens ont également souligné **les limites des services de la SCNB** : les trains sont trop souvent supprimés (par manque de personnel ou pour cause d’accidents) ou en retard, et les correspondances sont rarement respectées. De plus, beaucoup de gares ont fermés et les tarifs pour certains trajets en train sont très chers. Ils ont également mis en évidence que **les taxis** étaient souvent bien trop chers.

Ils signalent également que **la place et les infrastructures dédiées actuellement aux vélos** laissent à désirer. En effet, il n’y a pas assez de pistes cyclables, certaines pistes existantes sont mal entretenues (tout comme certaines routes d’ailleurs) ou mal conçues (ex. : les pistes cyclables sur les trottoirs, passant devant des abris-bus). Il est par ailleurs regrettable qu’un usager ne puisse pas prendre son vélo dans les transports en commun pendant les heures de pointe. En revanche, les citoyens ont mis en avant le danger que représentent **les vélos électriques** qui roulent trop vite et parfois sur les trottoirs, faute de pistes cyclables en suffisance justement. Il en va de même pour **les trottinettes** (en libre-service) qui sont mal utilisées, mal réglementées et mal surveillées. Elles roulent trop vite, rarement au bon endroit et encombrant la voie publique (ex. : les trottoirs, les passages piétons).

Les citoyens ont également émis **des réserves vis-à-vis du piétonnier** dans le centre de Bruxelles. Aux yeux de certains, il manque d’attractivité et risque d’asphyxier le centre-ville et ses commerces.

Certains citoyens ont signalé que beaucoup de voitures roulaient également trop vite, mais que la limite de vitesse fixée à 30 kilomètres par heure partout dans Bruxelles était problématique. Elle est en effet jugée trop lente dans certaines zones. De plus, cette limite est mal signalée en général.

Finalement, les citoyens ont aussi mis en avant les deux difficultés suivantes : **la présence en trop grands nombres de travaux** (qui bien souvent durent longtemps voire dans quelques cas sont abandonnées) et **la non-répression des incivilités** liées à la mobilité (par la STIB ou la Police).

Liant parfois cet enjeu à celui de la mobilité, les citoyens ont parlé en abondance du (sentiment de) **SÉCURITÉ**. Ils ont d’abord évoqué **le manque de sécurité routière et dans les transports en commun**.

En effet, les vélos, les deux roues, les piétons, les voitures ne se sentent pas en sécurité lorsqu'ils circulent sur la voie publique. Les citoyens jugent qu'il y a trop violations du code de la route, d'imprudences et d'agressivité.

Ils ont également expliqué qu'ils ne se sentent **pas en sécurité dans certains endroits précis** (ex. : le centre-ville, les grands immeubles, certains quartiers défavorisés) **et à certains moments précis de la journée** (ex. : la nuit, le soir), d'autant plus quand ils sont seuls. Le fait d'être une femme n'arrange d'ailleurs pas du tout la situation. Ce qui provoque ce sentiment d'insécurité peut être **la présence de personnes sous substance et de toxicomanes, de bandes de jeunes, de la mafia, de vendeurs à la sauvette** ou encore **de chiens non tenus en laisse**. Certains jugent d'ailleurs qu'il y a **un trop grand laxisme des forces de l'ordre** en général et **pas assez de contrôles**. Ils trouvent également ces forces de l'ordre difficilement accessibles humainement, mais aussi physiquement (ex. : pour accéder aux commissariats de police, il faut utiliser un escalier de trois marches, il n'y a pas de rampes pour les personnes à mobilité réduite). Notons encore que quelques citoyens se sont dit **victimes de vol** ou de  **cambriolage** et/ou ont dit avoir assisté à **des agressions** (ex. : des agents de la STIB ou des services de secours).

En matière **DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE**, les citoyens ont également mis en avant quelques difficultés. Ils constatent tout d'abord qu'il est **difficile d'accéder aux soins de santé** pour certaines personnes (ex. : les personnes dans le besoin, les étudiants) et que **la qualité des soins de santé** s'est dégradée tout comme **la sécurité sociale**. Quelques citoyens ont aussi évoqué **des difficultés pour s'occuper des plus âgés** et **le manque cruel de place dans les crèches** pour s'occuper des plus petits.

Les gens manquent aussi de temps pour pratiquer du sport. Il y a d'ailleurs trop peu d'infrastructures et d'activités sportives (abordables financièrement).

Les citoyens mettent en avant également que **la santé des individus** est **mise en danger** par les pots d'échappement et la pollution en général, les nuisances sonores (provoquées par les avions, les motos, les travaux, etc.) mais également la dégradation du climat (ex. : des maladies liées à cette dégradation se développent). Certains disent également qu'ils se sentent plus stressés et/ou qu'ils subissent de la pression et du harcèlement (ex. : au travail ou à l'école). D'autres voient que **la santé mentale** de certains citoyens se fragilise de jour en jour.

Notons encore que certains sont inquiets de voir qu'il y a à ce point **une pénurie au niveau des métiers du « care »** et que de plus en plus de gens n'ont pas recours à leurs droits ou voient leurs droits se dégrader.

Les citoyens ont aussi mis en évidence quelques éléments problématiques liés à la **CULTURE**. Ils expliquent qu'il y a **un manque d'activités culturelles**, que **le statut des artistes** n'est pas avantageux, qu'il est **difficile d'exposer de l'art et/ou de trouver des lieux pour des initiatives artistiques**.

Ils ont également mis en avant plusieurs éléments qui touchent à l'enjeu de la **RESPONSABILITÉ** et de **l'EFFICACITÉ DES INSTITUTIONS**.

Pour certains citoyens, **les administrations** ne sont **pas assez efficaces, efficaces et compétentes**. Elles bricolent, improvisent, ne sont pas bien gérées et utilisent mal les deniers publics et les budgets. Plusieurs citoyens ont vraiment l'impression que bien qu'ils soient très taxés, il n'y a pas d'amélioration des services, mais aussi que certains citoyens profitent de l'État (et donc de leurs impôts).

Les administrations sont également vues comme **trop lentes** pour délivrer les services (ex. : pour traiter une demande d'accès à un logement social) et **trop peu proactives**. **Le système judiciaire** est aussi trop lent à leurs yeux. Beaucoup de citoyens estiment que les délais pour rendre un jugement sont trop longs et qu'on est face à trop de situations d'impunité de faits. Ils constatent que les magistrats engagent de moins en moins de poursuite, que les moyens actuels pour la justice ne suffisent pas et que par conséquent, les forces de l'ordre « ne veulent pas risquer leur vie sur le terrain » - ces dernières étant bien consciente que le système judiciaire dans son intégralité ne suit pas.

Finalement, les citoyens ont mis avant certaines carences au niveau purement des **INFRASTRUCTURES** et de **l'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE**.

Ils ont par exemple mis en évidence que trop d'**aménagements** étaient **non réfléchis** (ex. : les blocs de béton en plein milieu d'une rue, les pots de fleurs devant la maison des citoyens qui gênent l'arrivée des pompiers, des éboueurs, du SAMU) et pas adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Ils ont également pointé que **les rues, les routes et les trottoirs** sont trop étroits, de mauvaise qualité et mal conçus (ex. : pour les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées, les poussettes, etc.).

Les citoyens regrettent également que des infrastructures doivent fermer par manque de moyen et qu'il y ait si peu d'infrastructures en plein air pour les enfants. Ils regrettent également que certains règlements d'urbanisme soient si contraignants.

Enfin, ils jugent que la société a tendance à **trop construire** plutôt que faire mieux avec l'existant. Ils déplorent aussi **les démolitions et/ou modifications du patrimoine urbanistique bruxellois**.

### III. Les enjeux en matière de structure institutionnelle

Cette section sur les enjeux en matière de structure institutionnelle a été divisée en deux grandes parties. La première reprend les grands ensembles d'enjeux que le Policy Lab a pu dégager des rencontres décentralisées et thématiques.

La seconde reprend les solutions formulées par les participants à la rencontre des « ambassadeurs » dédiée à la structure institutionnelle.

Les enjeux issus de toutes les rencontres sont rassemblés dans six grands ensembles que nous allons présenter dans des tableaux. Notons que les enjeux qui sont à la croisée de plusieurs ensembles sont en italique dans ces tableaux.

Un premier grand ensemble reprend les enjeux de la **COORDINATION**, de la **RÉPARTITION DES POUVOIRS, DES COMPÉTENCES, DES RESPONSABILITÉS** et des **DOUBLONS**.

<b>(Manque de) coordination</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>*Les travaux ne sont pas coordonnés (ex. : on creuse le trottoir pour refaire une canalisation puis un mois après on recrease au même endroit pour l'électricité).</li><li>*<i>Les 19 communes coutent plus chers et vont à l'encontre d'une coordination plus efficace (il faudrait simplifier et fusionner les communes).</i></li><li>*Des projets sont bloqués car trop dépendants de différents niveaux de pouvoirs et par extension de trop de partis politiques différents (d'un niveau de pouvoir à l'autre) (ex. : le kiosque du Parc Elisabeth, le projet de rénovation du Boulevard d'Anvers, les terrains vagues de la SCNB à Schaerbeek).</li><li>*Les administrations manquent de coordination dans ce qu'elles proposent et ne prennent pas correctement en compte les besoins des citoyens.</li><li>* Les 19 communes bruxelloises ne sont pas harmonisées dans leurs pratiques et donc il n'y a pas de cohérence.</li><li>*Il manque d'harmonisation dans la manière de délivrer les services d'un niveau de pouvoir à l'autre voire entre pouvoirs du même niveau (ce n'est pas toujours la même marche à suivre).</li><li>*Il y a trop de réglementations différentes en matière d'enseignement, les règles diffèrent d'une communauté à l'autre, cela manque de coordination et de concertation.</li><li>*Avoir plus d'interactions entre les différents acteurs de Bruxelles (institutions, population, résidents) sur tous les niveaux.</li></ul>
---------------------------------	--

<p><b>Répartition des compétences, des pouvoirs et doublons</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Quand on a un problème (ex. : on a été volé, agressé, arnaqué, etc.), les institutions (ex. : la police, la commune, etc.) se renvoient la balle pour savoir qui est compétent et il ne se passe rien.</li> <li>* C'est bien d'assurer l'autonomie communale dans certains cas (ex. : zones de police, question de la propreté, de la gestion des voiries) mais dans d'autres, cette autonomie est un obstacle.</li> <li>* Il y a trop d'institutions différentes qui traitent des mêmes thèmes.</li> <li>* Il y a un manque de communication entre institutions (en autres néerlandophones et francophones), il y en a trop des différentes qui traitent des mêmes thèmes.</li> <li>* La lasagne des pouvoirs, des administrations et des compétences est un cauchemar.</li> <li>* Rééquilibrer les pouvoirs.</li> <li>* Il existe des tarifications qui diffèrent d'une commune à l'autre pour l'impression de papier au service population.</li> <li>* Le délai pour l'obtention d'un passeport dépend de la commune dans laquelle il est délivré.</li> <li>* <i>Les 19 communes coutent plus cher et vont à l'encontre d'une coordination plus efficace (il faudrait simplifier et fusionner les communes).</i></li> <li>* <i>La structure institutionnelle est trop complexe.</i></li> <li>* La ligne de métro 3 est une dépense inutile, des transports en commun en surface seraient plus utiles, c'est problématique que ce soit la STIB et non la Région qui décide de ce qui sera fait au niveau des infrastructures.</li> <li>* Les plans de bus sont décidés par la commune alors que c'est le rôle de la Région.</li> </ul>
---	---

Un second grand ensemble traite des enjeux liés à la question de la **CONFIANCE**, de la **TRANSPARENCE**, de (la composition de) la **CLASSE POLITIQUE** et de l'**EXEMPLARITÉ**.

<p><b>Confiance</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*La confiance est brisée entre les élus et les citoyens.</li> <li>*<i>Les politiciens font preuve de malhonnêteté et de condescendance.</i></li> <li>* <i>Certains élus sont corrompus, font du clientélisme, proposent des passe-droits – et les citoyens doivent parfois lutter pour ne pas devenir complice de ce genre de pratiques crapuleuses.</i></li> <li>*<i>Le gouvernement est composé de voleurs.</i></li> <li>*<i>Un citoyen a le sentiment que les politiciens de la région bruxelloise sont corrompus.</i></li> <li>*<i>Un citoyen pense qu'il y a trop d'imposeurs au pouvoir.</i></li> <li>*<i>Le salaire et la pension des mandataires sont trop élevés, cela crée un problème de confiance).</i></li> <li>*<i>Il y a de la corruption et des dépenses énormes au niveau du gouvernement et du parlement.</i></li> <li>*<i>Il y a trop de clientélisme.</i></li> <li>*On fait des promesses avant les élections.</li> <li>*<i>Les citoyens n'ont pas (ou plus) confiance en les élus et les institutions - ce qui pousse certains à ne plus vouloir aller voter.</i></li> <li>*On dit qu'on est contre la guerre, mais on fabrique des armes, c'est hypocrite.</li> <li>*La confiance est brisée entre les citoyens et les politiciens à tout niveau de pouvoir.</li> <li>*Beaucoup de gens ne font plus confiance au gouvernement, ne croient pas aux projets.</li> <li>*Les politiques sont corrompues et inutiles.</li> <li>*Il y a du clientélisme, de l'électorisme.</li> <li>* Les citoyens sont excédés par les abus d'utilisation de l'argent public par certaines administrations et personnes politiques, ils n'ont plus confiance.</li> </ul>
-------------------------	---

<b>Transparence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Le gouvernement régional est vu peu transparent (il faut attendre des scandales pour obtenir des informations).</li> <li>*La gestion des deniers publics est trop influencée par les intérêts personnels, il n’y a pas assez de transparence, de contrôle et de suivi.</li> <li>*Il n’y a aucune transparence sur la gestion budgétaire de la Région de Bruxelles-Capitale.</li> <li>*Les politiques ne sont pas assez transparents.</li> <li>* Il n’y a pas de suivi des projets de la commune et de la Région.</li> <li>*Le gouvernement régional est vu comme peu transparent (il faut attendre des scandales pour obtenir des informations).</li> <li>*Le secteur public manque de transparence.</li> </ul>
---------------------	---

<b>(Nombre, profil et statut de la) classe politique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Les salaires des élus sont trop élevés et certains élus ont droit à des exceptions dans les taxes à payer.</li> <li>*Il y a trop d’élus.</li> <li>*<i>Les politiciens font preuve de malhonnêteté et de condescendance.</i></li> <li>*<i>Certains élus sont corrompus, font du clientélisme, proposent des passe-droits – et les citoyens doivent parfois lutter pour ne pas devenir complice de ce genre de pratiques crapuleuses.</i></li> <li>*<i>Le gouvernement est composé de voleurs.</i></li> <li>*Les politiciens ont beaucoup de privilèges qui les empêchent de jouer leur rôle efficacement, c’est-à-dire apporter de l’aide et faire des initiatives convenables.</li> <li>*Le nombre de mandats est illimité.</li> <li>* Il y a une professionnalisation des élus et des mandats.</li> <li>* L’égo de certains politiciens est perçu comme problématique.</li> <li>*Les élus n’ont pas notre vie difficile de citoyen, ils ne sont pas représentatifs.</li> <li>*<i>Un citoyen pense qu’il y a trop d’imposteurs au pouvoir.</i></li> <li>*Le salaire des élus est trop élevé (cf. le scandale des pensions au Parlement).</li> <li>*Il y a trop de personnes âgées en politiques, pas assez de jeunes avec des idées nouvelles.</li> <li>*Il y a un problème de népotisme politique (ex. : trop de fils de X ou Y politiciens au pouvoir).</li> <li>*Les mandats des élus sont assez longs et prolongés pour rien.</li> <li>*Il y a trop de lutte entre partis et avoir moins de lutte aurait un effet positif sur l’esprit des citoyens.</li> <li>*Il y a trop de ministres et trop d’élus.</li> <li>*Le niveau de vie des ministres n’est pas représentatif, il devrait être raboté.</li> <li>* <i>Le salaire et la pension des mandataires est trop élevée, cela crée un problème de confiance.</i></li> <li>* Les étrangers et personnes portant un handicap sont sous représentées dans les institutions.</li> <li>*Laisser la place aux jeunes en renouvelant les élus (ex. : des parlements, des gouvernements).</li> </ul>
--	---



	<p>*Diminuer le salaire des élus et leurs privilèges (ex. : ne pas payer les loyers, les factures, les dépenses) pour arrêter le gaspillage des ressources publiques.</p> <p>*Les mandats des élus sont assez longs et prolongés pour rien.</p> <p><i>*Il y a de la corruption et des dépenses énormes au niveau du gouvernement et du parlement.</i></p> <p>*Il y a selon un citoyen trop d'élus et ces derniers sont trop bien payés et ont une trop belle pension.</p> <p>*Le gouvernement régional est vu comme rempli d'amateurs.</p> <p><i>*Il y a trop de clientélisme.</i></p> <p>*Il y a trop d'élus pour un si petit pays.</p> <p>*En politique, il y a une forme de népotisme (ex. : fils/fille/frère/sœur de ... au pouvoir).</p> <p>*Les politiciens sont trop payés et à vie (ex. : le scandale des pensions)</p> <p>*Un citoyen a le sentiment que la démocratie est en déclin avec la montée des extrêmes.</p> <p>*Il y a trop d'élus.</p> <p><i>*Un citoyen a le sentiment que les politiciens de la région bruxelloise sont corrompus.</i></p> <p>*Il faut supprimer la moitié des ministres.</p> <p>*Il y a trop de ministres.</p> <p><i>* Les politiques sont corrompus et inutiles.</i></p> <p>*Les personnes élues ne sont pas les personnes au pouvoir (cf. le principe des coalitions qui font qu'on a pas la certitude que les personnes ayant récolté le plus de voix soient dans la majorité, même si elle sont très soutenues).</p>
--	---

<b>Exemplarité</b>	<p>*Les enfants manquent d'éducation, de cadre, de limites mais est-ce que l'administration est exemplaire ? Il y a trop de laisser-aller et beaucoup trop de blablas.</p> <p>*Certains citoyens ont été victime de racisme dans les administrations bruxelloises (ex. : dans un CPAS).</p>
--------------------	---

Un troisième grand ensemble rassemble la question du **VOTE**, de la **PARTICIPATION** et de la **PRISE EN COMPTE (DE L'AVIS) DU CITOYEN**. Il reprend aussi l'enjeu d'**ENTENDRE LA VOIX DE TOUS** et les éléments liés à la question du **MODE DE DÉCISION**.

<p><b>Vote</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Le vote obligatoire fausse les chiffres car les masses manipulées votent, il faut réserver du coup le vote à ceux qui se sont renseignés.</li> <li>*Le vote obligatoire est un problème.</li> <li>*Il y a trop de partis, on ne sait pas pour qui voter.</li> <li>*Les étrangers n'ont pas le droit de vote à certaines élections.</li> <li>* En tant qu'étranger, le vote obligatoire peut faire peur.</li> <li>*En tant qu'étranger, on ne peut pas s'inscrire en ligne pour les élections communales.</li> <li>*Les citoyens devraient pouvoir, comme en Suisse, plus fréquemment voter sur le contenu.</li> <li>*Un citoyen a le sentiment que son vote ne sert à rien, que la situation ne fait que se dégrader.</li> <li>*<i>Les citoyens n'ont pas (ou plus) confiance en les élus et les institutions - ce qui pousse certains à ne plus vouloir aller voter.</i></li> <li>*En tant que francophone, on ne peut pas voter pour un homme politique flamand.</li> <li>*Ce ne sont pas les mêmes règles à chaque élection.</li> <li>* On ne peut pas participer aux élections depuis l'étranger.</li> <li>* <i>Quid</i> du contrôle démocratique quand on a le vote électronique ?</li> <li>* Devoir choisir une corps électoral linguistique n'est pas pertinent.</li> <li>* Le vote en case de tête est problématique.</li> </ul> <p>Les gens ne savent pas pourquoi ils viennent voter.</p> <p>Le fait de pouvoir placer les candidats dans un ordre précis dans la liste met en avant certains candidats et pas d'autres.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Il y a des accords préélectorales.</li> <li>* Le mode de désignation des bourgmestres est problématique.</li> <li>*Les non-belges ne peuvent pas voter aux élections régionales alors qu'ils représentent une bonne partie des résident bruxellois (plus de 30%).</li> <li>* Un citoyen juge qu'il ne peut pas voter de manière subtile.</li> <li>*Il y a un manque d'informations sur le suivi des recommandations formulées par les assemblées citoyennes.</li> </ul>
--------------------	---

<b>Implication / Participation / Prise en compte (de l'avis) du citoyen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*On n'est pas assez consulté par la Région.</li> <li>*Le citoyen n'est pas écouté dans les décisions politiques ou du moins il s'agit d'une « fausse écoute ».</li> <li>*Trop souvent, les projets sont déjà votés avant d'interroger les gens (on les interroge car c'est demandé dans la « procédure »).</li> <li>*On fait de la mauvaise consultation.</li> <li>*Le vécu des citoyens ne correspond pas aux projets politiques, la décision est déconnectée du vécu des citoyens.</li> <li>*Le plan Good Move ne convient pas aux attentes des habitants/citoyens et ils n'ont pas été (assez) consultés, la décision est venue d'en haut.</li> <li>*Les citoyens sont beaucoup à ne pas avoir le temps et l'envie d'avoir un avis, de donner son avis.</li> <li>*Il n'y a pas de participation des citoyens dans la vie quotidienne.</li> <li>*Les citoyens ont l'impression que les élus décident dans leur tour d'ivoire, déconnectés de la réalité.</li> <li>*L'intérêt personnel des élus prime sur l'intérêt des partis qui prime sur l'intérêt public (qui passe donc en dernier).</li> <li>*La voix du citoyen ne compte pas.</li> <li>*Les aides des communes pour la participation démocratique sont limitées</li> <li>*Il y a un souci de gestion, les politiciens ne travaillent que pour leurs intérêts et ne visent que la réélection et donc il faut donner plus de pouvoir aux citoyens pour aller vers l'intérêt commun.</li> <li>*Les élus ne sont pas directement accessibles.</li> <li>*Les citoyens ne voient les élus que dans leur quotidien lors des élections.</li> <li>*Avoir des élus plus accessibles, qui viennent davantage à la rencontre des citoyens dans la rue.</li> <li>*On tient de moins en moins compte de l'avis des citoyens.</li> <li>* On ne demande pas assez l'avis des citoyens sur des décisions.</li> <li>*Les citoyens n'ont pas ou peu été pris en compte dans l'aménagement de la place Dumon.</li> <li>*Les politiciens ne travaillent que pour leurs intérêts et ne visent que la réélection et donc il faut donner plus de pouvoirs aux citoyens pour aller vers l'intérêt commun.</li> <li>*Les processus participatifs ne tiennent pas forcément compte de l'avis des gens et sont juste réalisés par les élus pour qu'ils récoltent des voix.</li> <li>*Pour la démocratie participative, on nous donne l'impression que les politiciens veulent prendre notre avis mais tout est déjà décidé.</li> <li>* Un citoyen se demande si son avis est vraiment pris en compte lorsqu'il participe à une consultation citoyenne.</li> <li>* Il y a des problèmes de suivi des consultations auxquelles le citoyen participe.</li> <li>* Il y a un manque d'intérêt des citoyens pour certaines initiatives citoyennes.</li> <li>* On ne va pas assez chercher le citoyen pour le faire participer.</li> </ul>
---	---

<b>Entendre la voix de tous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Les nouveaux habitants (et surtout ceux ne parlant pas une des langues nationales) ne sont pas assez invités aux processus participatifs, et ces processus sont généralement organisés uniquement dans les langues nationales.</li> <li>* Parfois, les commissions consultatives ne sont pas assez variées et ne représentent qu'un point de vue.</li> <li>* On entend beaucoup les gens mécontents sur le Plan Good Move, mais est-ce l'avis de tous ou juste de ceux qu'on entend ?</li> <li>* Les processus participatifs attirent toujours les mêmes gens et donc les résultats sont biaisés.</li> <li>* Le bourgmestre ne réagit pas aux plaintes des citoyens – et lorsque le même citoyen insiste, on ne le laisse plus parler dans les assemblées.</li> <li>* Faire des processus participatifs sur base volontaire est problématique.</li> <li>* Il y a trop de consultations citoyennes sur base volontaire (ce qui ne permet pas qu'elles soient représentatives).</li> </ul>
---------------------------------	---

<b>Modes de décision</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Le conflit politique freine les décisions, le processus de décision est trop long et trop lourd.</li> <li>* Le citoyen n'a pas assez de pouvoir de décision (il faut mettre en place un système de référendum).</li> <li>* La prise de décision est trop top-down.</li> <li>* Les élus décident tout seuls là-haut.</li> <li>* Les processus de gouvernance (officiels) n'intègre pas les consultations.</li> </ul>
--------------------------	--

Un autre ensemble rassemble trois sous-catégories liées à la question de l'accessibilité des services publics : la question du « **TIMING ET** de la **PRISE DE RENDEZ-VOUS** », la question de la « **FRACTURE NUMÉRIQUE** » et la question de la « **SIMPLIFICATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS** ».

<p><b>Timing et prise de rendez-vous</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Les sièges administratifs sont inaccessibles, il est difficile d'obtenir un rendez-vous rapidement.</li> <li>* Rien n'est accessible sans prendre rendez-vous.</li> <li>* Il y a une dégradation des services administratifs (trop de temps d'attente).</li> <li>* Trop de services sont sans rendez-vous et les délais pour obtenir un rendez-vous sont longs.</li> <li>* Le délai pour obtenir un passeport est long.</li> <li>* <i>Les relations humaines se perdent avec l'administration (ex. : tout est informatisé, on doit prendre rendez-vous en ligne et attendre un certain délai, on remplit des formulaires, on doit remplir de la paperasse, etc.).</i></li> <li>* <i>Les administrations ne sont plus accessibles (car tout est numérique, digitalisé et les délais de réponses sont trop longs).</i></li> </ul>
<p><b>Simplification de l'accès aux services publics</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La Région paraît inaccessible.</li> <li>* Il y a une perte d'accessibilité aux services publics et donc il y a beaucoup de ressentiments, de haine envers les services publics.</li> <li>* Simplifier l'accès en mettant en place un guichet unique semble idéaliste.</li> <li>* Les services dans les administrations ne sont pas accessibles.</li> <li>* Les services et les administrations sont peu/pas accessibles.</li> </ul>

Un cinquième ensemble reprend les enjeux liés à l'information au citoyen et de la communication vers le citoyen. Nous avons organisé ces enjeux en deux catégories : « **ACCÈS À L'INFORMATION ET CITOYENS PAS ASSEZ INFORMÉS** », « **COMMUNICATION DES INFORMATIONS** ».

<p><b>Accès à l'information et citoyens pas assez informés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Les citoyens ne sont pas assez informés au niveau de ce qui se fait d'un point de vue « culture ».</li> <li>* Les citoyens doivent aller chercher l'information.</li> <li>* Il n'y a pas assez d'informations imprimées dans le journal communal.</li> <li>* Les personnes ne savent pas comment avoir accès aux informations.</li> <li>* On ne sait pas où trouver l'information, ce qui se fait.</li> <li>* On manque d'informations, d'éducation, de publicité concernant les processus participatifs (à tout niveau et sur tous les enjeux).</li> <li>* Une personne française résidant à Bruxelles depuis 8 ans ne sait pas si elle peut voter aux élections.</li> <li>* La majorité des citoyens sont ignorants, les personnes ne savent pas comment avoir accès aux informations.</li> <li>* À Evere, nous n'avons pas tous reçu de courrier dans nos boîtes aux lettres pour expliquer les changements dans la gestion des déchets.</li> <li>* En matière de gestion des déchets, les habitants ne sont pas assez informés et formés aux couleurs des sacs.</li> <li>* Les citoyens ne sont pas assez informés sur la façon dont sont accueillis les nouveaux arrivants.</li> <li>* Un citoyen bruxellois ne comprend pas pourquoi il ne peut pas voter pour quelqu'un en Flandre.</li> <li>* Il est difficile de trouver des informations intelligibles sur les conditions d'accueil des migrants.</li> <li>* Il est difficile de trouver des informations intelligibles en ligne sur la politique énergétique.</li> <li>* Les contenus des programmes politiques ne sont pas assez vulgarisés.</li> <li>* Il manque de publicité, d'informations sur les processus de démocratie participative.</li> </ul>
--	---

<p><b>Communication des informations</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*La communication de la Région bruxelloise vers le citoyen est déplorable.</li> <li>*Il a été dit à un citoyen que le nettoyage des gros déchets mobiliers par Bruxelles-Propreté est gratuit, mais il a malgré tout reçu une facture après.</li> <li>*Un citoyen a posé une question sur la naturalisation à 3 agents de l'État différents, il a obtenu 3 réponses différentes et il ne sait pas qui croire ou que faire.</li> <li>* On ne suit pas assez les processus participatifs, on ne communique pas assez sur la suite.</li> <li>*Le site de finance.brussels est une catastrophe (ex. : un citoyen a dû changer son adresse trois fois avant que le site arrête de lui envoyer un courrier).</li> <li>*La communication de la STIB est biaisée sur des sujets sensibles.</li> <li>*Il y a des problèmes de communication vers le citoyen (ex. : un citoyen qui pense que le taxi bus est un service gratuit mais qui a dû le payer finalement)</li> <li>*Un citoyen a acheté une maison sur la Place Keym en 2020 et il n'y avait pas de bruit et il y avait de la verdure alors qu'aujourd'hui, ce n'est plus le cas, il a été le signaler à la commune qui l'a envoyé « paitre », il dit aussi que la présentation du projet de la Place Keym a été mensongère.</li> <li>*Les nouveaux jours de ramassage des poubelles n'ont pas été communiqués aux citoyens dans leur boîte aux lettres.</li> <li>*Soit il manque de propositions sportives, soit il n'y a pas assez de communication à ce sujet.</li> <li>*Les informations sont dispersées et pas suffisamment claires quand on souhaite en savoir plus sur une prime, un permis de bâtir, on ne sait pas où trouver les informations.</li> <li>*Il n'y a pas de communication directe entre le citoyen, le quartier, les institutions.</li> <li>*La STIB ne communique pas quand il y a une déviation, ne communique pas clairement en général.</li> </ul>
--	---

Il y a également tout ce qui est lié à une forme de **COMPLEXITÉ ADMINISTRATIVE** ou dit autrement au besoin de simplification administrative.

<b>Complexité administrative</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>*En matière d'enseignement, il y a trop de lourdeur administrative.</li><li>*L'administration est trop compliquée quand on vient d'un autre pays (ex. : le système électronique n'est pas approprié parfois. Par exemple, un citoyen étranger ne peut pas avoir accès à un statut spécifique parce que le format de son numéro national n'entre pas dans le système habituel).</li><li>*Le père d'un citoyen se plaint de la difficulté des procédures à la commune.</li><li>*Pour les études, un job étudiant ou obtenir un visa il y a beaucoup de paperasses qui ralentissent le citoyen.</li><li>*<i>Les relations humaines se perdent avec l'administration (ex. : tout est informatisé, on doit prendre rendez-vous en ligne et attendre un certain délai, on remplit des formulaires, on doit remplir de la paperasse, etc.).</i></li><li>*Le labyrinthe administratif est trop compliqué et fait perdre du temps aux citoyens (ex. : il faut prendre congé pour aller à l'administration).</li><li>* C'est très compliqué d'obtenir une prime ou un permis de bâtiment dans une administration, on nous demande pleins de choses inutiles (ex. : la Région demande la composition de ménage, ils sont sensés l'avoir).</li><li>*Les procédures sont longues et compliquées pour les permis d'urbanisme.</li><li>* Il y a trop de complexité institutionnelle.</li></ul>
----------------------------------	---

Finalement, il y a également l'ensemble reprenant les éléments liés à la **CLARTÉ ET LA LISIBILITÉ DE LA STRUCTURE (INSTITUTIONNELLE)**.

<b>Clarté et lisibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>*<i>La structure institutionnelle est trop complexe.</i></li><li>*Le gouvernement est quelque chose d'abstrait dans la tête des citoyens.</li><li>*Un citoyen dit ne pas savoir à qui s'adresser pour obtenir de l'aide, des informations en matière de sport et de culture.</li><li>*Il n'y a pas assez de mesures protectrices de l'eau à tous les niveaux de pouvoir et on ne sait pas qui est responsable.</li><li>*Il y a trop d'informations sur la structure, c'est confus et illisible.</li><li>*Les services dans les administrations ne sont pas clairs.</li><li>*On tombe souvent sur le mauvais interlocuteur dans les administrations et on est alors envoyé d'une administration à l'autre.</li></ul>
-----------------------------	---



### Les solutions formulées lors de la rencontre des « ambassadeurs »

Les participants à la rencontre des « ambassadeurs » ont été invités à formuler une solution avec trois balises de réflexion :

1. **Qui** est la cible de la solution ?
2. **Pourquoi** développer cette solution : quel sera l'impact positif sur la cible ?
3. **Quoi** développer : que faut-il déployer concrètement pour mettre en place cette solution ?

Chaque participant a eu un moment pour prendre connaissance des solutions formulées par les autres groupes et pour consolider ainsi que bonifier les solutions (*cf.* les éléments en vert). L'ensemble de ces solutions sont reprises ci-dessous en détail.

### PALLIER LE MANQUE DE COORDINATION LORS DE LA RÉALISATION D'UN PROJET QUELCONQUE

- **Pour qui** : les citoyens résidents, le politique et le niveau de pouvoir qui a le droit de décider.
- **Pourquoi** : porter des projets d'infrastructures sur du plus long terme, sur plusieurs mandats.
- **Quoi** : développer un projet suivant un processus en sept étapes à savoir (1) définir le projet et le budget qui y est alloué, (2) déterminer les intervenants dans le projet, (3) prévoir une *timeline* précise et convenir du processus de décision, (4) effectuer le suivi du projet, rendre ce suivi visible et mettre en évidence les blocages, (5) réfléchir à des actions pour surmonter ces blocages, (6) continuer le projet sur plusieurs mandats **avant de (7) l'évaluer** ; pouvoir consulter les projets (et voir où ils en sont) sur un site web.

### COORDONNER LES SERVICES DE NETTOYAGE DES RUES, DES ESPACES PUBLICS

- **Pour qui** : les citoyens
- **Pourquoi** : gagner en efficacité.
- **Quoi** : mutualiser les moyens ; régionaliser ou créer des clusters.

### MIEUX RÉPARTIR LES COMPÉTENCES ET ÉVITER LES DOUBLONS ENTRE NIVEAUX DE POUVOIRS

Pour cette solution, deux scénarios différents ont été imaginés par les participants : (1), un scénario où les communes seraient supprimées pour ne laisser place qu'à la Région, (2), un scénario où les 19 communes resteraient mais devraient beaucoup mieux se coordonner **et où beaucoup de compétences seraient données à la Région.**

### *Scénario 1 – fusion des communes*

- **Pour qui** : les citoyens ; les administrations des 19 communes et de la Région.
- **Pourquoi** : faire des économies et pouvoir les réinvestir (ex. : dans l’enseignement, les infrastructures en général, etc.) ; prendre des décisions plus rapidement.
- **Quoi** : réorganiser drastiquement, réformer : un seul bourgmestre, une région avec des « districts » sous l’autorité de la Région et sans autonomie propre) ; s’inspirer de ce qui se fait dans d’autres villes (ex. : Hambourg) pour notamment réfléchir à la forme du Parlement.

### *Scénario 2 – des communes mieux coordonnées (avec un éventuel transfert de compétences vers la Région)*

- **Pour qui** : les citoyens ; les administrations des 19 communes et de la Région.
- **Pourquoi** : créer une meilleure « synergie » (administrative) entre les 19 communes ; donner un sentiment de cohésion entre les 19 communes de la Région bruxelloise.
- **Quoi** : créer une « plateforme »<sup>19</sup> stratégique et administrative qui regroupe les 19 communes et prévoir que ce soient intégrés à cette plateforme les partis de la majorité de chaque commune mais également les partis d’opposition (qui devront jouer le rôle de contre-pouvoir dans les discussions) ; revaloriser IRISbox.

### **RESTAURER LA CONFIANCE EN AUGMENTANT L’INTERACTION ENTRE LE MONDE POLITIQUE ET « LE RESTE DU MONDE »**

- **Pour qui** : les citoyens (méfiants).
- **Pourquoi** : réduire le sentiment d’écart entre le monde politique et les citoyens ; diminuer les barrières à l’entrée et à la sortie ; avoir plus de gens dans le monde politique.
- **Quoi** : limiter le nombre de mandats consécutifs<sup>20</sup> pour forcer une ventilation du monde politique (ex. : faire deux mandats puis une législature de pause) ; harmoniser la durée des mandats (exécutif et législatif confondus, tous niveaux de pouvoirs confondus) ; réfléchir à l’éventualité d’un congé politique, d’une rémunération, d’une pension.

---

<sup>19</sup> Au sens de plateforme numérique mais également plateforme d’échange en présentiel.

<sup>20</sup> En général mais en particulier pour l’élection du bourgmestre.

## RESTAURER LA CONFIANCE EN ÉDUQUANT À LA CITOYENNETÉ ET AU JEU POLITIQUE

- **Pour qui** : les (futurs) citoyens.
- **Pourquoi** : sensibiliser au débat et à la complexité du débat politique ; montrer qu'il n'est pas si simple de trouver un consensus et de faire des compromis ; pouvoir se mettre à la place du politique et apprendre à comprendre l'avis des autres en se respectant.
- **Quoi** : prévoir des ateliers d'intelligence collective à l'école, mais aussi des ateliers plus informels (après ou à côté de l'éducation obligatoire).

## GAGNER EN TRANSPARENCE DANS LE PROCESSUS DE DÉCISION

- **Pour qui** : les citoyens, les politiciens (communaux, régionaux) concernés, les différents niveaux de pouvoir concernés, les *stakeholders* concernés.
- **Pourquoi** : être dans du plus concret ; gagner en clarté, transparence, confiance, visibilité ; permettre au citoyen de comprendre les grandes lignes (mettre en avant qui décide et comment, où on en est dans le processus de décision ; pouvoir suivre les projets, la dépense des budgets, etc.).
- **Quoi** : effectuer un suivi régulier des projets ; effectuer un suivi régulier de la dépense des budgets (ex. : en mettant à disposition une *timeline* montrant l'évolution des dépenses ainsi que les lignes du budget sur un site internet que le citoyen peut consulter) ; prendre l'avis<sup>21</sup> des personnes concernées par le projet avec un referendum local lorsque le projet est important ; pouvoir trouver sur une unique plateforme en ligne une liste reprenant les projets finis, en cours, envisagés dans toute la Belgique (tout niveau de pouvoir confondu) ; **instaurer l'obligation d'évaluer les politiques publiques après X années.**

## REPENSER L'USAGE DU VOTE BLANC

- **Pour qui** : les citoyens qui ne sont pas satisfaits des partis politiques.
- **Pourquoi** : compter la voix des gens insatisfaits par les partis politiques ; motiver la participation politique ; ne plus gonfler les budgets des partis à l'aide des votes blancs.

---

<sup>21</sup> Les citoyens ont donné l'exemple de la construction d'une nouvelle piscine. Il faut pour eux demander l'avis des communes concernées, du citoyen, de la région, éventuellement du fédéral etc.

- **Quoi** : prévoir un système en 2 temps à savoir (1) prévoir que tous les votes blancs aillent à un parti fictif (le parti des votes blancs), (2) distribuer les « sièges blancs » par tirage au sort à des citoyens ; prévoir au besoin de relancer les élections si le nombre de votes blancs est plus élevé qu'un pourcentage significatif de la totalité des votes émis.

#### REPENSER LE VOTE PRÉFÉRENTIEL

- **Pour qui** : les citoyens qui votent et les petits partis politiques.
- **Pourquoi** : donner plus de sens au vote, affiner les préférences des citoyens ; donner une information en plus lors des élections ; éviter les « votes utiles » ; avoir plus de diversité politique c'est-à-dire moins de gros partis politiques ; **créer des mouvements citoyens indépendants**.
- **Quoi** : prévoir un système en deux temps à savoir (1) voter sur un tableau de préférence de 1 à 4 (il n'y a pas de minimum de préférence à donner, mais par contre un maximum qui ne doit pas être trop grand), (2) compter tous les votes de préférence n°1 et enlever le parti ayant le moins de votes de préférence, compter tous les votes de préférence n°2 de personnes qui ont voté pour un élu de ce parti-là et ainsi de suite ; faire également des vidéos ludiques du type « La statistique expliquée à mon chat » ([https://www.youtube.com/channel/UCWty1tzwZW\\_ZNSp5GvGteaA](https://www.youtube.com/channel/UCWty1tzwZW_ZNSp5GvGteaA)) pour expliquer le modèle.

#### FAIRE D'AVANTAGE D'ASSEMBLÉES CITOYENNES

- **Pour qui** : les citoyens.
- **Pourquoi** : impliquer les citoyens dans le processus de délibération et de décision directement ; permettre que de décisions contraignantes soient prises.
- **Quoi** : organiser des assemblées regroupant des citoyens tirés au sort ; prévoir un congé de participation ; rémunérer les gens venant aux assemblées ; prévoir des assemblées à côté des structures traditionnelles ; **réfléchir à la nécessité d'obliger la présence (ex. : quid des personnes dont l'emploi du temps, le métier ne permet pas de participer)**.

#### LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

- **Pour qui** : les citoyens en général, mais en particulier les plus âgés, isolés, plus démunis, réfractaires au numérique, emprisonnés.
- **Pourquoi** : avoir des citoyens mieux informés.

- **Quoi** : prévoir des cours d'informatique abordables pour les personnes plus démunies ; prévoir des cours d'informatique dans les prisons ; revaloriser les différents supports de diffusion de l'information autre que le numérique – le papier (avec la publication d'un magazine semblable à celui de la Ville de Bruxelles déposé dans les boîtes aux lettres des habitants de cette commune **ou des courriers**), les antennes locales qui s'adressent à différents publics (ex. : un agent de l'Etat qui peut donner des informations dans ses antennes locales) – ; **publiciser les Espaces publics numériques (EPN) ; prévoir des informaticiens publics.**

#### ALLER VERS LE CITOYEN POUR MIEUX L'INFORMER

- **Pour qui** : les citoyens, les institutions (qui doivent aller vers le citoyen).
- **Pourquoi** : avoir des citoyens informés et avec une information de qualité ; réduire le « gap » entre citoyens et institutions ; avoir une information plurielle et qui respecte une forme de neutralité ; éviter les propagandes illégitimes.
- **Quoi** : un compte Tik Tok et un compte Instagram pour les institutions bruxelloises ; prévoir des moments d'information à la télévision ; créer des antennes d'informations dans des endroits institutionnels (ex. : la maison communale) et dans des endroits non-institutionnels (ex. : des bibliothèques, des job centers) avec la présence d'un « agent institutionnel ».

#### IV. Les réactions aux recommandations formulées lors des débats institutionnels

Les citoyens ayant participé aux rencontres décentralisées étaient invités à donner leur avis sur le caractère prioritaire des mesures définies lors des débats institutionnels thématiques. S'ils jugeaient la proposition tout à fait prioritaire pour les « Futurs de Bruxelles », il leur était demandé de la soutenir à l'aide d'un pouce vert (*like*) à coller à côté de la priorité. S'ils jugeaient que la proposition n'était pas du tout prioritaire à leurs yeux pour les « Futurs de Bruxelles », il leur était demandé de le signaler à l'aide d'un pouce rouge (*dislike*)<sup>22</sup>.

Quatre mesures issues des débats institutionnels thématiques ont particulièrement été plébiscitées par les citoyens :

- Rationaliser et distribuer les compétences en termes de gestion des travaux dans l'espace public (52 citoyens ont soutenu cette proposition) ;
- Assurer la concertation et la coordination entre communes et entre acteurs de terrain, au niveau bruxellois et avec la périphérie (47 citoyens ont soutenu cette proposition) ;

<sup>22</sup> En annexe, un tableau reprend l'ensemble des réactions « like » et « dislike » émises par les citoyens sur les propositions émises lors des débats institutionnels.

- Lutter contre les logements inoccupés (44 citoyens ont soutenu cette proposition) ;
- Assurer un équilibre entre logements et espaces verts (43 citoyens ont soutenu cette proposition).

La mesure qui a suscité le plus d'opposition (c'est-à-dire le plus de pouces rouges) est celle concernant la mise en place du Plan Good Move : 24 citoyens ont en effet jugé que cette proposition n'était pas du tout une priorité pour les « Futurs de Bruxelles ». Notons que cette proposition a divisé les citoyens car elle a obtenu également 29 pouces verts.

## RÉSULTATS SPÉCIFIQUES : ANIMATIONS AVEC LES PUBLICS ÉLOIGNÉS

Chacune des observations est présentée au regard d'une thématique priorisée par les participants. Nous identifions pour chacune d'elles les freins et, dans certains cas, les discussions des participants ont permis de développer des pistes de solutions. Trois thèmes centraux ont occupé les discussions : l'emploi et la formation professionnelle, le logement, et la mobilité et les transports publics. D'autres thématiques ont également été abordées de manière plus superficielle.

Parmi les sujets abordés, de nombreuses discussions ont porté sur **l'emploi et la formation professionnelle**. Les différents publics interrogés mettent en avant et valident les primes en matière de formation, des aides à l'emploi, l'accès à l'information pour l'aide aux indépendants et les différents filets de sécurité pour le lancement d'une activité indépendante, les bourses, les réductions et les opportunités pour les étudiants.

Néanmoins, une série de difficultés ont également été identifiées :

- Face au chômage de longue durée, la prise en charge des personnes les plus éloignées de l'emploi n'est pas adéquate.
- Les ponts entre les besoins des entreprises et les formations existantes restent très faibles.
- Les salaires sont trop bas.

Les participants en situation de grande précarité mettent également en avant le nombre trop important de conditions pour accéder au marché du travail et aux formations. En effet, l'obtention de papiers en règle est une condition préalable pour accéder à une formation professionnelle. La reconnaissance des équivalences des diplômes est fastidieuse, et les expériences professionnelles en dehors de la Belgique et de l'Union européenne sont peu valorisées. Enfin, les relations compliquées avec les administrations qui doivent fournir ou favoriser l'obtention de certains papiers sont un autre frein. Pour les participants, ces freins à l'accès aux formations professionnelles et à l'emploi conduisent à des situations particulièrement compliquées pour les personnes qui vivent dans des centres car elles

peuvent partir « à la dérive » tellement ils sont nombreux. Ils expriment leur envie de se sentir actifs, de libérer leur énergie et de se sentir utiles.

Pour répondre à ces différents défis, les participants proposent une série de pistes de solutions concrètes :

- Proposer plus d'aides aux entreprises ;
- Faciliter le paiement des loyers des employés quand ceux-ci peuvent justifier de travailler de la maison plus de 60 % du temps ;
- Instaurer une prime d'aide pour engager des Bruxellois dont le niveau de néerlandais correspond au niveau B1 ou plus ;
- Rendre les entreprises co-responsables de l'évolution professionnelle des employés ;
- Réduire les charges fiscales sur l'emploi pour permettre la revalorisation des salaires et amener plus de personnes à l'emploi ;
- Ouvrir l'accès aux formations professionnelles aux personnes sans papiers et leur proposer un tarif préférentiel (ou gratuit) ;
- Faciliter l'obtention des équivalences et créer des formations complémentaires pour mettre à jour certaines compétences ;
- Organiser des collaborations entre les centres d'accueil et les centres de formation.

Ensuite, une thématique qui a été largement abordée est celle du **logement**. Là aussi, les participants mettent en avant les grands nombres de freins qu'ils rencontrent. Parmi les plus fréquents se trouve une discrimination par rapport aux revenus du CPAS. En effet, même si les participants disent avoir une garantie, de l'argent et la capacité de payer le loyer, les propriétaires sont réticents à louer leur bien et demandent des fiches de paie. Les participants voudraient que les loyers soient directement payés par le CPAS aux propriétaires pour que ceux-ci soient rassurés. Les propriétaires semblent aussi particulièrement réticents à accepter des familles nombreuses, ce qui les pousse à mentir sur leur nombre d'enfants pour obtenir un logement. Finalement, les participants mettent en avant la durée des baux sociaux qui sont trop longs (parfois jusqu'à 10 ans) car ils ne permettent pas le renouvellement des locataires. Selon certains participants, il faudrait les réduire pour favoriser l'accès au logement à davantage de ménages. Les participants estiment que cela doit rester une solution tremplin et ne pas devenir permanent. Dans le même ordre d'idées, ils expriment le désir de développer des alternatives au logement social car les loyers augmentent beaucoup sur le marché privé, ce qui conduit un nombre considérable de personnes dans la rue. Pour eux, une piste de solution serait de mobiliser les espaces ou les lieux abandonnés.

La troisième thématique qui est revenue dans les discussions est celle de **la mobilité et de son lien étroit avec les transports en commun**. Les participants voient d'un œil particulièrement positif la multiplication des types de transports publics. Ils reconnaissent également une certaine qualité de l'offre existante à la STIB. Néanmoins, l'absence d'un axe métro est-ouest, ainsi que d'un axe de métro dans le sud de la ville, est considéré comme problématique. Les participants expliquent aussi avoir des difficultés à se déplacer en soirée car les transports arrêtent de circuler trop tôt. Les participants voudraient voir se développer un RER autour de Bruxelles pour favoriser leur mobilité. Par ailleurs, il faut noter que l'augmentation de l'offre et la fréquence des transports en commun ainsi que la création de plus d'arrêts et l'élargissement des heures de circulation apparaissent comme absolument primordiales. Dans le même ordre d'idées, les parents de familles monoparentales signalent que les métros n'attendent pas assez longtemps aux arrêts, ce qui rend leur entrée dans le véhicule parfois compliquée.

Au niveau des déplacements en voiture, les participants voudraient éviter de se poser la question car ils voudraient que l'offre de transport soit meilleure de jour comme de nuit. Ils sont parfois obligés de prendre une voiture pour se déplacer et cela les amènent à identifier des problèmes liés à l'utilisation de la voiture en ville : la difficulté de se déplacer en véhicule professionnel, la fermeture des routes sans réelles alternatives, l'importante circulation de voitures et le manque de places de parkings gratuites.

Pour résoudre ces problèmes, les participants proposent d'instaurer une taxe de congestion, d'élargir les trottoirs et de développer des voies cyclables sans impact sur la voiture (comme à Copenhague).