



AVIS D'INITIATIVE

visant à mettre en place une politique de réduction des nuisances
des chantiers en Région de Bruxelles-Capitale

30 janvier 2017

Avis traité par	Chambre des classes moyennes
Avis traité les	18, 27 octobre et 8 novembre 2016 et 20 décembre
Avis rendu par la Chambre le	12 janvier 2017

Préambule

A l'occasion de la Table-ronde du 28 juin 2016 au sujet des travaux publics programmés dans et autour du centre de la Région de Bruxelles-Capitale, la **Chambre des classes moyennes** a estimé utile de formuler un certain nombre de recommandations à l'attention de la Région et des autorités communales dans le but de coordonner autant que possible les intérêts des contractants, des entrepreneurs et des riverains.

Pour les entreprises (dont les commerçants et les professions libérales), une bonne accessibilité de leur entreprise est essentielle. En cas de travaux publics ou de travaux de construction de grande envergure, en plus des nuisances habituelles, les entreprises subissent également une perte de revenus (baisses considérables du chiffre d'affaire) et sont confrontées à des problèmes supplémentaires (accessibilité difficile pour les fournisseurs, chômage temporaire, etc.).

Une politique bruxelloise visant à réduire les nuisances des chantiers doit dès lors être mise en place en Région bruxelloise.

Pour la **Chambre des classes moyennes**, il est tout aussi important de développer des mesures pour les entreprises dès que le chantier est conséquent (au moins deux semaines). C'est pourquoi la **Chambre des classes moyennes** pense que cette politique devrait contenir les éléments suivants :

1. Le cahier des charges

Beaucoup de problèmes peuvent être évités grâce à la rédaction de cahiers des charges. La **Chambre des classes moyennes** plaide pour que le cahier de charge contienne un maximum de mesures qui garantissent la continuité des activités économiques dans le périmètre. Il est important que les cahiers des charges prévoient explicitement que les entreprises puissent rester ouvertes et accessibles pendant toute la durée des travaux. La **Chambre des classes moyennes** insiste auprès du maître d'ouvrage pour qu'il prévoit les éléments suivants dans le cahier des charges :

- Signalisation efficace
- Garanties d'accès aux entreprises
- Possibilités de chargement et de déchargement
- Dispositifs d'accessibilité (arrêts de bus provisoires, stationnements temporaires)
- Devoir d'information (par exemple : des avis aux riverains)
- Phasage
- Accès garanti à l'énergie (internet, eau, électricité) en périodes d'activité

2. Concertation et participation

Il est important d'associer les entreprises dans l'élaboration des projets des chantiers plutôt que les mettre devant le fait accompli. En effet, grâce à une bonne concertation, les entreprises et les riverains peuvent venir enrichir les plans envisagés grâce à leur expérience de terrain et leur vécu. Le processus participatif doit permettre au maître d'ouvrage de concilier les points de vue.

D'une manière plus générale, il peut donc s'avérer utile pour une autorité locale d'organiser une concertation permanente, et pas uniquement à l'occasion des travaux envisagés, au travers d'un Conseil consultatif des entrepreneurs de la commune afin de bien cerner les problématiques rencontrées.

Avant la phase de travaux, il est également important que la commune (en son nom ou pour le compte de l'adjudicateur) invite une dernière fois toutes les entreprises à une séance d'information au cours de laquelle le détail, la logistique et le timing des travaux sont clairement expliqués.

Il n'est pas normal, comme le prévoit l'ordonnance du 3 juillet 2008 relative aux chantiers en voirie, que les entreprises soient prévenues au mieux trois jours avant le début de travaux devant leur porte, sauf cas d'urgence dûment motivée dans l'avis de démarrage de chantier ((Titre 2, Chapitre 1, art 56-information des usagers et des riverains).

3. Un point de contact unique

La **Chambre des classes moyennes** propose de centraliser tous les services relatifs à un chantier au sein d'un point de contact unique qui serait situé à proximité des travaux. Ainsi, aussi bien les riverains que les entreprises pourraient obtenir, à leur demande, des informations sur le progrès des travaux, les mesures de réduction des nuisances envisagées, les aides financières dont ils peuvent bénéficier (indemnité de remplacement de revenus) à l'occasion des travaux, etc.

La **Chambre des classes moyennes** estime qu'il y a lieu de rendre l'administration responsable pour cette mission de coordination centrale dans le processus de communication avec les entrepreneurs. La commune où les travaux sont réalisés doit assurer un rôle de première ligne (en collaboration préalable avec le maître d'ouvrage) en ce qui concerne l'organisation de ce point d'information et dans sa communication.

La **Chambre des classes moyennes** demande que ce point de contact soit opérationnel 6 mois avant le début de chantier de grandes envergures afin de permettre aux entreprises de prendre les précautions nécessaires.

Ce point de contact doit pouvoir être accessible par téléphone pendant les heures de bureau et en ligne 24/24 sur un site internet/page web spécialement conçu/intégrée pour ces travaux publics. Les entreprises concernés devraient aussi recevoir des e-mails (lettres d'information,...) et courriers quant au suivi des travaux car les entreprises n'ont pas toujours pas le temps de se rendre aux séances d'information. Ces informations doivent être distribuées aux entreprises et être visibles pour les clients sur le site.

4. Désignation d'un « conseiller accessibilité »

Le conseiller accessibilité a pour principal objectif de garantir à tout moment et d'optimiser l'accessibilité du quartier pour les entrepreneurs, habitants, clients, les fournisseurs, etc.

Le conseiller accessibilité fait fonction, et ce dès la phase de conception, de point de contact central pour l'administration communale, les acteurs de projets et les entrepreneurs. Pendant l'exécution de travaux, il est « les yeux et les oreilles » du chantier et il est régulièrement présent sur place. En tant que bon dispatcher, il veille à ce que les questions, problèmes et information parviennent chez les bonnes personnes, qu'un suivi soit assuré et que des solutions soient trouvées.

Il élabore un plan de communication à la mesure des entreprises concernées et propose des éléments pour son implémentation.

Le conseiller accessibilité est également un médiateur qui s'emploie à concilier les intérêts des acteurs de projets (maître d'ouvrage, entrepreneur, etc.) avec les intérêts de ceux qui subissent les travaux.

En tant que médiateur, il veille à ce que les problèmes ne s'aggravent pas et qu'une solution acceptable soit trouvée.

Très souvent, des petits problèmes qui sont faciles à résoudre représentent une part considérable des nuisances que subissent les entreprises pendant des travaux. Si ces derniers savent où il faut s'adresser, ces problèmes ne s'aggravent pas.

Il est évident qu'idéalement cette personne puisse prendre une position indépendante. Cela n'empêcherait pas qu'il s'agisse d'une personne déjà en service au sein de l'administration qui assumerait ce rôle (dans un objectif de simplification administrative) ou, dans le cas de chantiers de petite envergure, le coordinateur de sécurité désigné par l'entrepreneur en construction ou le maître d'ouvrage (en fonction des obligations légales concernant la désignation de ce coordinateur de sécurité).

5. Offre concrète de mesures de soutien pour les entreprises

La **Chambre des classes moyennes** propose de soutenir les entreprises de façon positive à l'occasion de travaux programmés, afin de rencontrer deux préoccupations :

- Le manque d'informations concrètes et d'exemples sur le possible impact et les effets de cette modification d'environnement (pendant et après les travaux) ;
- Les différentes possibilités (financières, mentales, etc.) de toute entreprise individuelle de s'y adapter.

Au début et pendant des travaux, l'attention des entreprises se porte principalement sur la 'survie'. L'offre doit en tenir compte, par exemple, via l'organisation d'une séance d'information. Ce n'est que quand les travaux sont en cours qu'une marge se libère pour le futur et les possibilités après les travaux.

Selon la **Chambre des classes moyennes**, une offre concrète de mesures de soutien à l'attention des entreprises doit comporter les éléments suivants :

1. Une séance d'information avant le début des travaux qui se concentre exclusivement sur les mesures prises visant à réduire les nuisances des différents contractants et maîtres d'ouvrage. Ceci oblige les contractants de s'attarder sur les mesures qu'ils envisagent de prendre, d'une part, et cela offre la possibilité de vérifier si, pour certains cas (individuels), des mesures supplémentaires sont possibles ou s'imposent. Cette séance doit donner lieu à la réalisation d'un mini guide avec les principales dates et documents de travail, ainsi qu'un renvoi au point de contact unique et au conseiller accessibilité.

2. La mise à disposition d'une offre individuelle (en collaboration avec des experts) à laquelle les entreprises qui le désirent peuvent accéder afin d'utiliser les opportunités qui s'offrent à elles et pour contrer les menaces qui pourraient se poser pour leur entreprise. Cela peut être un portfolio des experts disponibles, de subventions... On peut également proposer un scanning préalable qui facilite le travail d'un consultant individuel. L'idéal est de prévoir un lien avec les mesures d'aide régionales existantes dans le cadre de l'expansion économique (aides générales en matière d'investissements, aides à la formation, à la consultance, etc.).

3. Communication informative et promotionnelle :

3.1. A l'attention des entreprises :

Il est absolument essentiel pour les entreprises concernées qu'elles soient informées en temps utile. Pourquoi ?

- Il est évident de veiller à la bonne coordination des investissements et des travaux. En effet, des travaux importants occasionnent une perte non négligeable de recettes, si bien que les charges d'investissements s'avèrent nettement plus lourdes. Par ailleurs, des personnes désireuses de lancer un nouveau commerce veulent être informées de possibles travaux en voirie et y adaptent leurs investissements.
- Les entreprises peuvent prendre une décision au sujet de leur stock sur base des informations qui leur parviennent concernant des travaux en voirie. Dans le secteur de la mode par exemple, les stocks sont commandés déjà une année à l'avance.
- Des entreprises qui emploient du personnel ou qui désirent engager du nouveau personnel le font toujours de façon réfléchie. Toute information sur de possibles nuisances peut dès lors impacter des décisions à ce sujet.
- Bon nombre d'entreprises se montrent créatives pendant des périodes de nuisances. Si elles sont mises au courant suffisamment à temps des travaux, elles sont en mesure d'anticiper leurs actions.
- Les commerces préfèrent programmer leurs congés annuels pendant la période où les nuisances des travaux sont les plus importantes.

La Chambre des classes moyennes propose que le gestionnaire du chantier rédige un mini-guide pour l'entreprise qui propose un aperçu de toutes les mesures d'aide auxquelles une entreprise peut prétendre.

C'est ainsi que le mini-guide ferait mention de :

- Mesures fédérales :
 - Possibilité de liquidation et de réductions de prix ;
 - Dispense des cotisations sociales pour les indépendants ;
 - Suspension du paiement des cotisations ONSS ;
 - Chômage temporaire ;
 - Mesures fiscales.
- Mesures régionales pour des travaux publics :
 - Indemnité de remplacement de revenu ;
 - Subside d'intérêt.
- Mesures d'aide communales :
 - Mesures d'aide générales en cas d'investissements, de formations et de consultance.

3.2 A l'attention du public et de la clientèle :

Une communication et une attitude positives montrent à la clientèle que des entreprises restent accessibles et qu'elles sont disposées à faire des efforts pour continuer à garantir un service de qualité malgré les travaux.

A l'issue des travaux, tout doit être mis en œuvre pour que les entreprises soient à nouveau accessibles et pour qu'elles soient plus que jamais à la disposition de leurs clients.

6. Mesures d'aide financière pour des entreprises subissant des nuisances

Dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat, la compétence de l'indemnisation de remplacement de revenu a été transférée aux Régions. Il s'agit par conséquent du moment idéal pour élaborer une véritable réglementation relative aux nuisances subies en cas de travaux publics à Bruxelles, qui prévoit l'intégration des systèmes d'indemnisation existants (actuellement repris dans la Loi Dedecker) dans un seul ensemble d'aides.

La **Chambre des classes moyennes** demande :

6.1 Révision de l'indemnité de compensation en cas de travaux publics

« L'indemnité travaux » gérée précédemment par le Fonds de participation fonctionnait peu en pratique. L'utilisation de cette indemnité s'est réduite au cours des dernières années pour passer de 1.289 dossiers indemnisés en 2011 à 1.102 dossiers en 2012 et à 567 en 2013. Les difficultés portaient sur la complexité du dispositif et surtout sur le fait que les entreprises ne pouvaient bénéficier de l'indemnité qu'en cas de fermeture complète de leur établissement pendant plus de 7 jours. Or, le montant de l'indemnité n'était pas suffisant pour couvrir les frais engendrés par une fermeture. Depuis, la matière a été régionalisée et le Ministre en charge a fait part de sa volonté de la réformer, ce que la CCM soutient.

La **Chambre des classes moyennes** estime qu'il faut tout mettre en œuvre pour que des entreprises puissent continuer à exploiter leur commerce. Pour cela, une priorité absolue doit être accordée aux mesures visant à réduire les nuisances précitées afin de garantir au mieux l'accessibilité des entreprises. Soumettre le bénéfice des mesures d'aide à une condition de fermeture est contraire à ce type d'approche. La condition de la fermeture n'est en réalité qu'une forme de dégradation économique ultime et de destruction de valeur.

C'est pourquoi, la **Chambre des classes moyennes** est demandeuse d'une réforme selon quatre axes :

- Adapter le montant d'indemnisation au préjudice subi: il est actuellement insuffisant pour couvrir effectivement le manque à gagner. Celui-ci serait proportionnel à l'importance des travaux, à leur durée et à l'impact sur l'entreprise concernée .
- Prévoir une indemnité lorsque l'entreprise reste ouverte plutôt que fermée.
- Une contribution financière à charge du maître d'ouvrage en fonction de l'impact du chantier sur les entreprises.
- Etendre cette indemnité aux nuisances régulières occasionnées par l'organisation d'événements spécifiques et ponctuels (tels les sommets européens à Bruxelles) qui bloquent l'accès à des quartiers entiers.

C'est dans cet esprit que la **Chambre des classes moyennes** demande la mise en place d'un Fonds d'indemnisation régional des préjudices économiques liés aux chantiers de plus d'un mois qui entravent totalement ou en partie l'accès des commerces. Son objectif est d'indemniser le plus rapidement possible les professionnels riverains (y compris artisans et professions libérales) pour les pertes occasionnées par les travaux. Les entreprises restant ouvertes pendant les travaux et qui subissent un préjudice direct (les entreprises qui sont strictement sur le tracé ou dans l'emprise du chantier) sont indemnisables.

Ce Fonds d'indemnisation régional serait géré par une Commission composée de manière permanente tant par des professionnels du commerce/industrie/artisanat et des organisations représentatives des entreprises, que par des personnes des milieux politiques et administratifs. Il serait alimenté financièrement par le gouvernement et le maître d'ouvrage causant la source des nuisances.

Ce système présente les avantages suivants :

- La prise en compte de la perte pécuniaire réelle et calculée conformément à la baisse de la marge brute des professionnels.
- Une procédure administrative adaptée à la situation des professionnels et faisant preuve de pragmatisme dans l'instruction des dossiers.
- Une rapidité tant dans la prise de décision que dans le paiement de l'indemnité. L'indemnité ayant comme raison d'être de maintenir en vie les professionnels impactés pendant le chantier, il serait inconcevable de payer les entreprises plusieurs mois après ce dernier.
- Une indépendance des décisions prises à l'égard du maître d'ouvrage car même s'il participe au financement du Fonds d'indemnisation régional et exécute les décisions, il ne dicte cependant pas le contenu de ces dernières. Elles sont en effet décidées en toute indépendance par les membres du Fonds d'indemnisation régional.
- Le maintien du contrôle par l'autorité publique qui est représentée au sein du Fonds d'indemnisation régional.

La **Chambre des classes moyennes** plaide aussi pour l'intégration de l'aide au contrat de crédit de caisse existant dans l'ordonnance expansion économique pour mettre en place une ligne régionale de crédits de trésorerie au sein de ce dispositif du Fonds.

6.2 Stimuler le développement des entreprises 'après les travaux'

En même temps, il faut soutenir les entrepreneurs qui se concentrent sur l'avenir de leur entreprise après les travaux. La **Chambre des classes moyennes** plaide donc en faveur d'un renforcement des aides existantes en matière de formation, consultance et d'investissements pour des entreprises qui subissent les nuisances de travaux publics. C'est ainsi que l'on pourrait augmenter le pourcentage d'aide pour les formations, les missions de consultance - ou encore - les investissements, p.ex. de 25% pour l'entreprise qui prend des initiatives dans ce domaine avant (en développant p.ex. un site d'e-commerce) ou pendant les travaux (réaménagement de son commerce, des formations, etc.).

6.3 Annulation ou diminution proportionnelle de taxes

Les taxes régionales et communales, telles que celles sur les enseignes ou les panneaux publicitaires à verser à la commune, alors que le commerce est inaccessible et les panneaux en question probablement invisibles, sont difficiles à digérer pour les entreprises. L'autorité qui procède à l'imposition pourrait annuler cette taxe pour les entreprises qui sont situées dans le périmètre des travaux ou les diminuer proportionnellement en fonction de la durée des travaux. Dans la plupart des cas, cela devra cependant se faire via une adaptation du règlement de taxe communal et, par conséquent, passer par une approbation du Collège échevinal et du Conseil communal.

*
* *