



Guide méthodologique à l'attention des gestionnaires

Comment mener une opération pilote : la concertation au service de la mobilité



Comité de rédaction :

P. J. BERTRAND (AED) - A. BROES (AED) -
B. DECUPERE (AVCB) - M. POPULER (IBSR) -
ERIK CAELEN (AVCB) - M. THOULEN (AVCB) -
C. ROLAND (AED) - C. THIRY (IEB)

Traduction :

L. VANKELECOM (AVCB)

Par JEAN-MICHEL RENIERS,
Cellule Mobilité de l'Association de la Ville et
des Communes de Bruxelles-Capitale

*Cette publication est le fruit d'une
collaboration entre la Région de
Bruxelles-Capitale et l'Association de
la Ville et des Communes de la Région
de Bruxelles-Capitale, asbl*

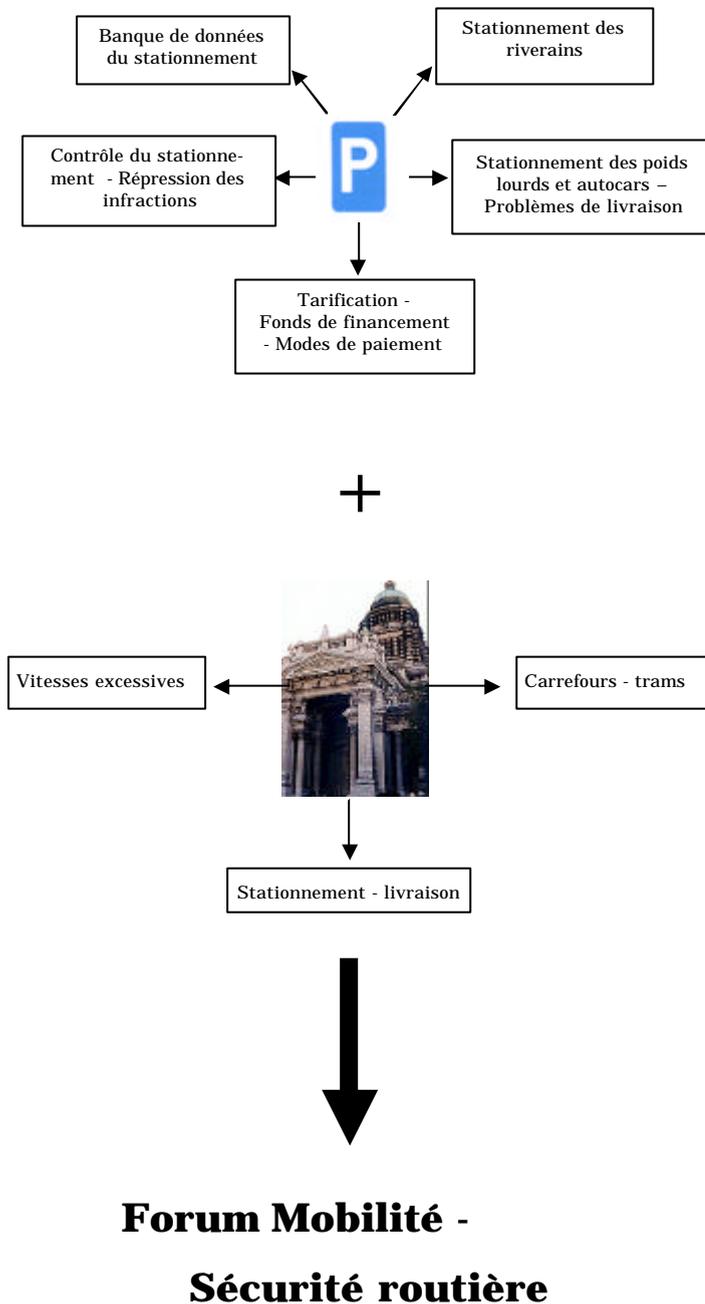
Sommaire

Préambule

1. Une politique globale de la mobilité : act locally, think globally	5
2. Un exemple : la politique du stationnement en question	5
3. Méthodologie - Les grandes étapes	7
3.1. <i>Étude préalable : l'état des lieux et le coordinateur du projet</i>	7
3.2. <i>Définition des objectifs</i>	11
3.3. <i>Proposer des solutions</i>	11
3.4. <i>La concertation</i>	13
i. les intervenants	13
ii. Les rôles	15
iii. La fréquence des réunions	16
3.4. <i>Le timing</i>	16
3.5. <i>L'opération</i>	16
a. le financement	16
b. la communication	17
c. les modifications de la signalisation et / ou des aménagements	19
d. le contrôle	21
e. la répression	22
3.6. <i>L'évaluation</i>	23
3.7. <i>La durabilité</i>	24

Conclusions

Préambule



Après la clôture des travaux du premier programme "**Dialogue stationnement**" mis en place en 1996-1997 par la Région de Bruxelles-Capitale et l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale¹, il s'est avéré que la concrétisation des pistes de réflexion dégagées par le plan Iris s'imposait.

Cinq groupes de travail ont été créés, chacun présidé par un Bourgmestre de la Région bruxelloise et se composant de membres de différents services communaux (urbanisme, travaux publics et police) ainsi que du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.

Toutefois, au fil des réunions, il est apparu qu'un acteur important manquait dans les groupes de discussion : le Parquet. En effet, le volet répression n'avait été abordé jusque là que partiellement. Par conséquent, un nouveau programme intitulé « **Dialogue Parquet** », cette fois-ci avec la participation du Parquet de police de Bruxelles, a été mis sur pied. Trois groupes de travail ont examiné la problématique des vitesses excessives, des carrefours engorgés et des conflits de priorité entre les piétons et le tram ainsi que celle de la politique du stationnement en général et des livraisons en particulier.

Enfin, dernière évolution, et vu les conclusions des Etats Généraux de la Sécurité Routière en Région de Bruxelles-Capitale qui se sont tenus en date du 25 novembre 2003 ont fait apparaître la nécessité de fusionner ces groupes au travers d'un « **Forum Mobilité - Sécurité Routière**² » afin de mieux rendre compte de la transversalité de la problématique de la mobilité.

¹ Voir à ce propos le rapport « Dialogue Stationnement » 1996-1997, publié par l'Association de la Ville et des Communes.

² Cette plate-forme, qui regroupe les communes, les Conseillers en mobilité, la région, les zones de police, le Parquet, les transports publics, ... est consacrée à l'acquisition de techniques de gestion de la mobilité et de la sécurité routière, et ce par des présentations et discussions de travaux et d'expériences.

Une opération pilote relative à la mobilité entraîne des perturbations des habitudes des usagers (modification du régime de stationnement, nouveaux aménagements...). Ce petit guide pratique n'a pas l'ambition de livrer une méthodologie adaptée à chaque opération. Il se propose avant tout de parcourir les différentes étapes auxquelles le coordinateur du projet sera confronté, en mettant l'accent sur les problèmes potentiels de chacune d'entre elles.

Ce guide sera illustré tout au long par des exemples tirés d'une opération pilote menée dans le « Goulet Louise » (portion de l'avenue Louise, située entre les places Stéphanie et Louise) entre mars et novembre 2002 par la Région de Bruxelles-Capitale et coordonnée par l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Notons par ailleurs que les réflexions émises lors des réunions des différents groupes de travail présentés page 3 ont convergé vers l'idée de publier un bulletin de liaison entre les divers acteurs de la mobilité et de la sécurité routière en Région de Bruxelles-Capitale. Cette publication, baptisée « Moniteur de la mobilité », dont le premier numéro a vu le jour en juin 2003, sera régulièrement complétée par des cahiers thématiques qui composeront la collection des Cahiers de la Mobilité dont vous avez le deuxième numéro sous les yeux.



Le Moniteur de la Mobilité



N° 2004/02
septembre 2004

Sommaire

Objetif Mobilité. Anderlecht en un tour de roue 1

Charte européenne pour la sécurité routière 4

Le comportement au regard des conducteurs 5

Plus que les POU ? 6

La mobilité à la page... WWWeb 7

Le rapprochement des usagers en bus, mieux servi 8

La route citoyenne 8

La DAI à l'initiative des usagers 8

Les Mobility Managers 8

Agenda 9

Le brevet de cycliste à Bruxelles 10

Le chiffre de mois : 2004 11

Le nouveau ASRY 2004 en action 14

Poursuivre la nouvelle réglementation routière 14

Les aménagements de voies adaptés aux PMR 16

Les nouveautés de la rentrée

Avec le mois de septembre, le Moniteur de la Mobilité a décidé d'inaugurer une nouvelle rubrique, intitulée « Objectif Mobilité ». De quoi s'agit-il ? Chaque numéro de la région dispose aujourd'hui d'un service mobilité chargé des missions les plus diverses : suivi de la mise en place des plans communaux de mobilité, relais d'information vers les citoyens, organisation d'activités « mobilité ».

Nous présenterons dans les prochains numéros un portrait de ces services mobilité de chacune des 19 communes afin d'une part de leur donner un coup d'éclairage et, d'autre part, de recevoir votre mission d'information, à savoir l'échange d'expériences et de bonnes pratiques entre tous les acteurs de la mobilité.

En outre, le Moniteur de la Mobilité devrait bientôt vous annoncer la naissance d'un petit frère baptisé « Les Cahiers de Monsieur ». Cette nouvelle publication électronique observera une thématique plus ciblée et plus en profondeur. Il sera en quelque sorte le prolongement technique de Monsieur de la Mobilité. Le premier numéro, consacré au stationnement des riverains, devrait voir le jour dans le courant du mois de septembre. To be continued...

La Rédaction.

Objectif Mobilité

Anderlecht en un tour de roue

La Cellule Mobilité suit les grandes études de mobilité, organise des opérations de sensibilisation, assure le secrétariat des différentes commissions et met en œuvre plusieurs projets de mobilité qui sont détaillés ci-dessous.

Elle gère également au quotidien les nombreuses demandes en matière de mobilité reçues des citoyens, que ce soit des problèmes de stationnement, de vitesse, de sécurisation des traversées piétonnes ou des absents d'écoles...

Ces demandes sont soit traitées directement par les services compétents soit traitées en Commission de Mobilité et de Circulation si elles nécessitent une approche transverse.

La Commission de Mobilité et de Circulation

Cette commission se réunit tous les 15 jours et rassemble des représentants

tants de la Police, du cabinet du Bourgmestre, des services des Travaux Publics, de l'Urbanisme et de la Mobilité ainsi que leurs Echevins respectifs.

A côté de cette Commission de Mobilité et de Circulation, deux autres commissions ont été créées. Celles-ci sont composées de citoyens anderlechtois.

« Si la participation citoyenne est importante pour faire comprendre et accepter un projet de mobilité, il importe de bien la préparer, de l'évaluer et de l'utiliser aux moments opportuns car finalement un processus participatif mal mené peut nuire à lui-même et au projet politique. »

La Commission Consultative de Mobilité

Cette commission a été mise en place en juin 2003 dans le cadre du Plan Communal de mobilité. Elle constitue une sorte de Comité d'accompagnement.

1. Une politique globale de la mobilité : act locally, think globally

« Opération pilote », « test », « essai »... autant de mots ou d'expressions très à la mode. Ici une commune décide d'expérimenter un nouvel aménagement à un carrefour, là une autre modifie radicalement le régime de stationnement dans une artère commerçante ou, là encore, une troisième aménage des ralentisseurs de trafic dans un quartier résidentiel. Comme on peut s'en apercevoir, la problématique de la mobilité pourrait donner naissance à un catalogue très créatif de projets en tous genres. Il faut toutefois rappeler que si une opération pilote peut s'avérer très utile localement, il est néanmoins indispensable qu'elle se glisse dans une politique beaucoup plus globale de la mobilité, s'inscrivant en cela dans les lignes de conduite des plans communaux ou régionaux de mobilité (Plan IRIS). Rappelons enfin qu'une opération pilote n'est pas supposée répondre aux intérêts particuliers d'une personne ou d'un petit groupe de personnes mais bien à des intérêts généraux communs qui leur sont supérieurs (rôle d'arbitrage et de décision du politique). Cette approche décisionnelle ne signifie pas pour autant que l'intérêt du particulier doit être systématiquement ignoré mais rend bien compte du fait qu'une opération pilote plaira rarement à tout le monde !



Source :
<http://www.hut.fi/~hjokileh/Ysss2002/NIMBY.html>

2. Un exemple : la politique du stationnement en question



Source : <http://www.rire.org>

Dans le large panel des instruments aux mains des décideurs politiques, l'outil « stationnement » est très certainement l'un de ceux qui peuvent se révéler le plus efficace pour résoudre des problèmes de congestion automobile ou d'occupation anarchique de l'espace public (doubles files, difficultés de livraison...). Une politique raisonnée du stationnement pourra permettre, par exemple, de relancer l'activité économique d'un quartier, en chassant les voitures « ventouses », en rendant les livraisons plus aisées durant certaines tranches horaires et en favorisant la rotation des véhicules, et donc, des clients potentiels. En outre, les actions menées auront également pour effet positif d'améliorer le cadre de vie des commerçants et des riverains (moins de voitures à l'arrêt en double file, de coups de klaxon intempestifs, de pollution...). Toutefois, on pourra rapidement se rendre

compte lors des réunions que ce qui semble être une évidence pour le gestionnaire du projet en terme d'avantages liés aux modifications proposées apparaît bien souvent comme autant de freins pour les commerçants et les riverains victime du syndrome « NIMBY » (« Vous voulez tuer le commerce en supprimant ces places de stationnement ! », « Où voulez-vous que j'aille me garer si on introduit un stationnement de courte durée ? », « Comment mes camions vont venir me livrer ? », « Personne ne se rappelle de l'existence du disque de stationnement, alors à quoi bon ? », « Qui va contrôler ? »...).

La recherche du consensus

Il va de soi que s'il s'agit d'un quartier à forte mixité commerce – habitation, les commerçants et les riverains joueront un rôle d'autant plus important lors de la concertation et que la S.T.I.B. devra participer, elle aussi, aux discussions si l'une ou l'autre ligne de bus ou de tram emprunte la zone concernée.

Comme on peut s'en apercevoir, le nombre des intervenants risque d'augmenter assez rapidement et l'opération ne pourra se dérouler dans un climat serein que si tous les acteurs se sentent concernés par le projet et impliqués par son coordinateur ! Au-delà d'une approche purement technique, l'opération devra donc se doubler d'une approche participative très forte, faute de quoi, elle risque de se voir handicapée par la passivité, voire l'hostilité de certains acteurs qui n'auraient pas été impliqués dans le projet.

Et il ne s'agira pas de balayer leur revendication d'un revers de la main, mais de leur laisser au contraire l'occasion de s'exprimer et d'analyser ensemble l'opportunité et la faisabilité technique, financière et esthétique de leurs propositions. Ne perdons en effet pas de vue qu'ils connaissent parfaitement le quartier dans lequel ils vivent ou ils travaillent et qu'ils peuvent à ce titre se placer comme de véritables experts locaux, en soulignant des éléments importants que l'étude préalable n'aurait pas révélés³. Après discussions, il faudra néanmoins trancher. Le coordinateur du projet devra alors synthétiser au mieux les solutions proposées et, pour chacune d'entre elles, reprendre le plus objectivement possible les arguments évoqués afin d'offrir au décideur politique une vue aussi précise que pertinente des possibilités.

Le Comité de la Route, du Transport et du Développement régional de l'Association mondiale de la Route a résumé, en 2000, sa position comme suit : « *Dès le début, les principaux objectifs de la planification routière doivent consister dans la qualité du service pour les usagers ainsi que la protection de l'environnement. Ceci nécessite, d'une part, une connaissance des besoins des usagers, et d'autre part, une connaissance des préoccupations environnementales et sociales des collectivités et des populations affectées par le projet routier. Ces préoccupations doivent être identifiées grâce à un processus soigneusement élaboré de participation et d'engagement du public dans le processus tout entier d'aménagement routier. En consultant le public dès le début et ouvertement, on pourra aborder et résoudre dès le début les questions difficiles, en évitant ainsi ultérieurement les confrontations inutiles et les majorations de coûts, ou peut-être même l'annulation du projet routier* ».

Si cette recommandation illustre parfaitement notre propos, nous souhaiterions néanmoins la nuancer en ajoutant qu'il s'agit certes de consulter le public « dès le début » mais sans pour autant que cela ne signifie que le gestionnaire du projet ne se présente les mains vides à la première réunion. Il devra en effet proposer dès le début un état des lieux précis (réalisé éventuellement avec l'aide des acteurs concernés), des objectifs à atteindre (que le décideur politique, avec l'appui de l'administration mais sans le concours des différents intervenants, aura déterminé) et des propositions de solutions (pas nécessairement complètement développées). Ceci permettra, selon notre expérience, d'encadrer et d'orienter les discussions directement sur des aspects concrets sans perdre de temps en atermoiements sans fin et sans remettre en cause la finalité du projet.

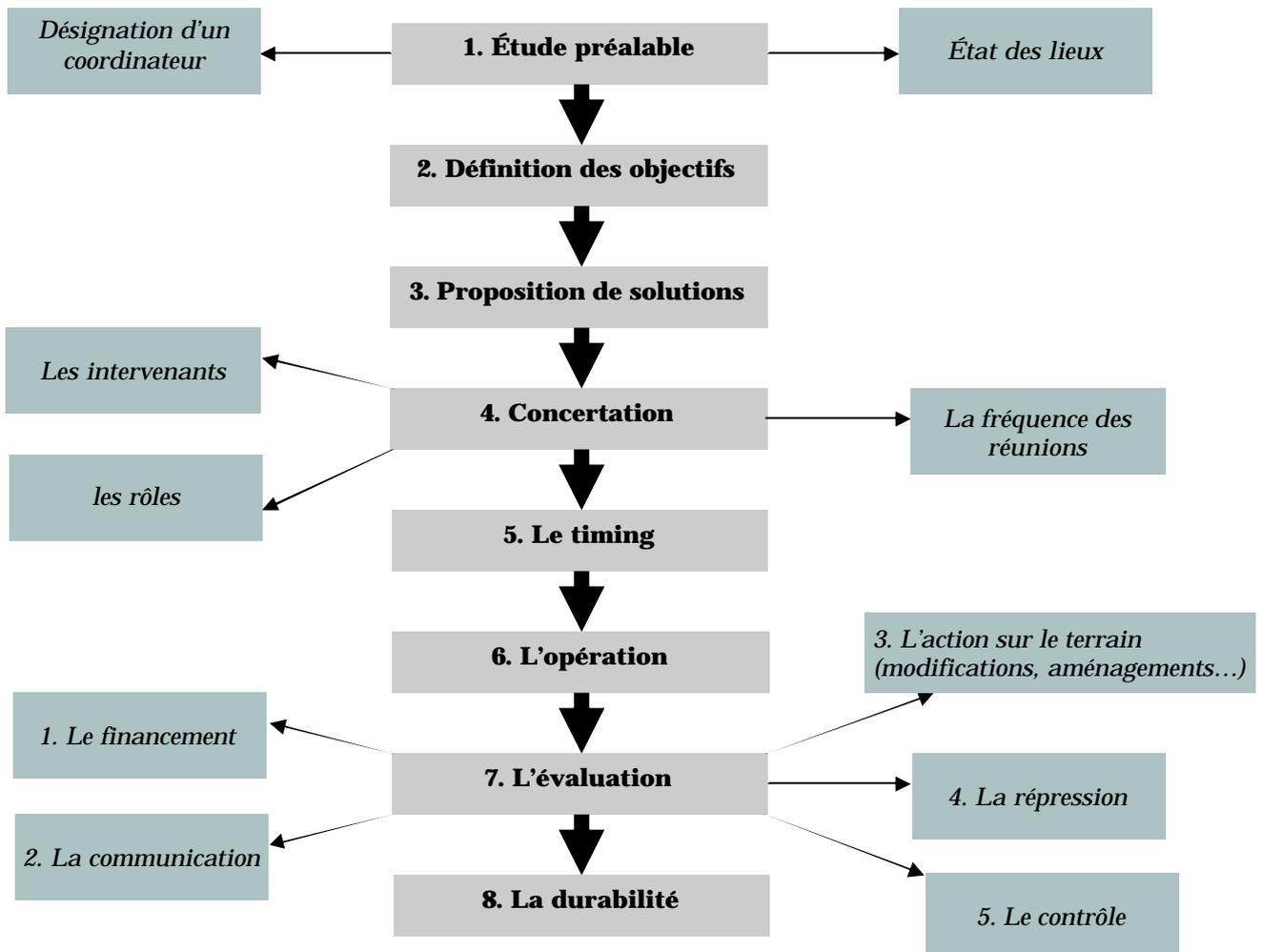
Toujours bon à savoir...

Concernant la politique du stationnement, et en particulier les aspects liés au stationnement des riverains, nous invitons les lecteurs à consulter le Cahier du Moniteur n°1 d'octobre 2004, intitulé « Le stationnement des riverains », téléchargeable sur le site de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale: www.avcb.be.

Vous y trouverez une masse d'informations et toute la législation relative à cette problématique, ainsi que les conseils de spécialistes de la mobilité.

³ Par ailleurs, ils disposent d'un poids non négligeable susceptible de faire échouer un projet. Un processus de participation du public bien planifié constitue souvent la meilleure chance de parvenir à une situation dans laquelle chacun trouve son compte. Cette approche ne garantit pas le succès mais réduit les risques de gaspillage de temps et d'argent.

3. METHODOLOGIE - Les grandes étapes



3.1. Étude préalable : l'état des lieux et le coordinateur du projet

Une fois la décision politique prise de résoudre des problèmes liés à la (mauvaise) mobilité dans une portion de rue, une rue, voire un ensemble de rues, l'étude « état des lieux » marquera le coup d'envoi pratique de l'opération pilote.

A. Le coordinateur

Il conviendra tout d'abord de désigner un **coordinateur** au projet. Ce dernier aura pour tâche de coordonner l'ensemble du projet : réaliser l'état des lieux (éventuellement en partenariat avec l'administration, les communes ou tout autre partenaire disposant d'informations importantes), convoquer les réunions (désigner un secrétaire pour réaliser les PV), animer les débats, proposer les plannings, les timings, assurer le suivi, réaliser le rapport final.

B. L'état des lieux

Cette étude revêt une importance toute particulière puisque elle va notamment :

- permettre l'identification précise de la problématique (causes, conséquences...),
- fixer les conditions de l'opération pilote (acteurs concernés, localisation, caractéristiques techniques...),
- servir d'argumentaire à la politique et aux objectifs, et de base aux propositions avancées,
- permettre de comparer les résultats avant et après modification du régime de stationnement, ou avant et après installation d'aménagements.

La réalisation de l'état des lieux pourra constituer dans certains cas la phase la plus longue de l'opération.

En guise d'exemple, l'étude relative au « Goulet Louise » (dont l'objectif était de modifier les plages horaires réservées aux livraisons et d'instaurer une zone bleue le reste du temps, en lieu et place d'un stationnement libre + réaménagements légers aux entrées du « Goulet » + rafraîchissement des marquages et trottoirs existants) reprenait les éléments suivants⁵:

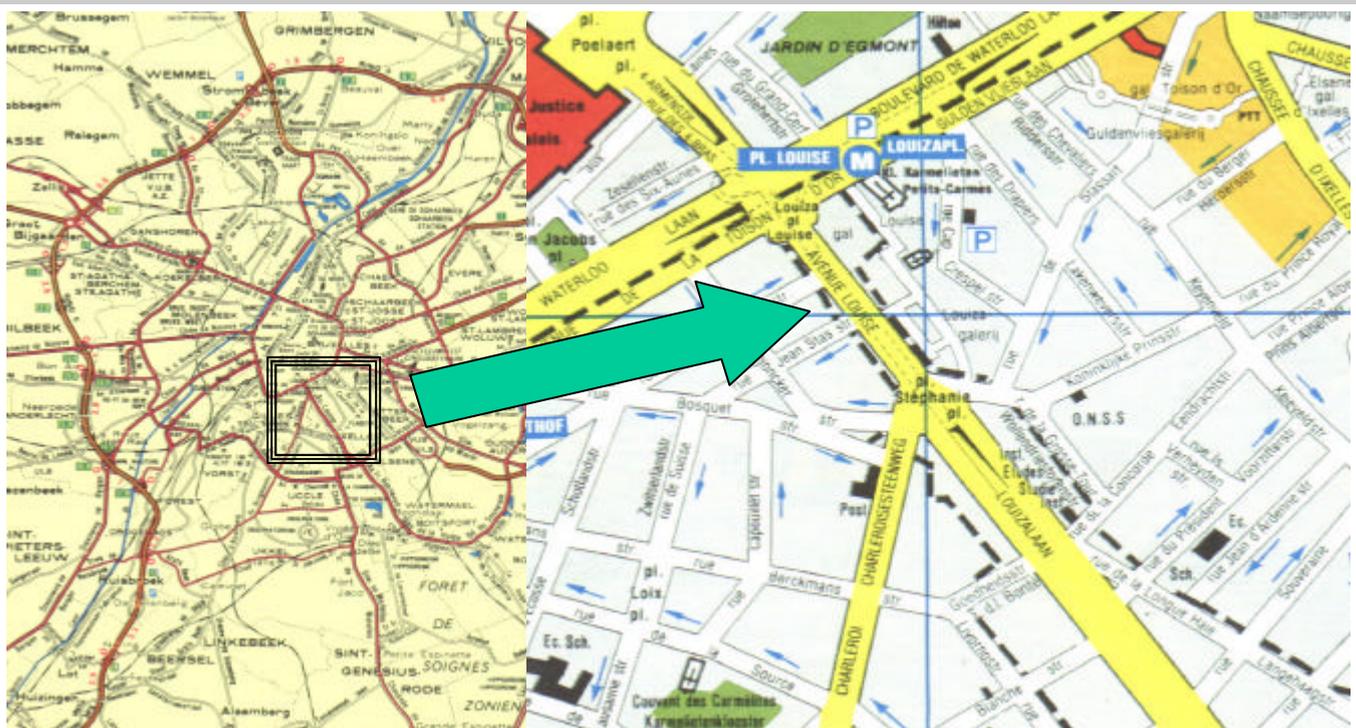
- le type de voirie : communale ou régionale,
- relevé des communes impliquées dans la gestion de la zone étudiée,
- caractéristiques techniques : longueur et largeur de la chaussée, nombre de bande de circulation, priorités, signalisation et marquage existants...
- vérification de l'état des trottoirs, des marquages, de la signalisation, de la chaussée....,
- présence de la S.T.I.B. (et éventuellement type d'aménagement : site infranchissable ou franchissable),
- analyse de la circulation et relevé des infractions types (double file, livraison fréquente, vitesses élevées, « squattage » des aires de livraisons, utilisation du site franchissable...),
- comptage vélos,
- affectation principale de la zone et type de stationnement : commerce – habitation – industrie – mixte, stationnement payant-zone bleue-libre-livraison-réservé-autre,
- étude de la capacité maximale (nombre de place de stationnement disponible, y compris le stationnement vélo / moto éventuel),
- taux de remplissage et de rotation des places de stationnement (voir exemple de grille et de méthodologie en annexe 1),
- analyse de la capacité de stationnement dans les environs proches (parkings publics et communaux),
- existence ou non d'un fléchage vers les parkings publics ou communaux avoisinants,
- analyse de l'impact potentiel des modifications du régime de stationnement sur les rues adjacentes (report de stationnement).

Idéalement ce document sera illustré à l'aide de photographies afin de le rendre plus lisible et plus explicite. Il servira en effet d'outil de base pour la construction de toute l'opération pilote et l'information des différents acteurs de terrain.

Cas pratique

Le « goulet », entre les places Louise et Stéphanie, en plein centre de Bruxelles et à deux pas du Palais de Justice, concentre une multitude de fonctions (chalandise piétonne, livraison, stationnement, circulation de tous types de véhicules – y compris les vélos et les transports en commun), mais pose, de ce fait, un certain nombre de problèmes entremêlés : ralentissement de la circulation des trams, doubles files, non respect des aires de livraisons ou encore insécurité des piétons et cyclistes. Outre ces problèmes de circulation et de stationnement, nos études préalables ont révélé d'évidentes carences dans les aménagements (bollards renversés, chaussée dégradée...).

L'ambiance chaotique qui en résulte pénalise l'image de marque du quartier et renforce le sentiment d'insécurité routière. L'objectif de l'opération consistait donc à mettre fin à cet « estompement de la norme ».



⁵ suivant le thème de l'opération et les objectifs poursuivis, cette liste peut évidemment être modifiée, certains éléments pouvant s'avérer superflus ou, au contraire, manquants.

Cas pratique

« L'enquête réalisée par l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale menée dans le goulet Louise en dates des 12, 28 et 30 mars ainsi que le 3 avril 2002 permet de tirer les conclusions suivantes :

Gestion du « goulet » : nombreux intervenants

Le tronçon de l'avenue Louise, compris entre les places Stéphanie et Louise, est géré par la Région. La chaussée et les trottoirs sont situés sur le territoire de la Ville de Bruxelles, alors que les immeubles impairs et les immeubles portant les n°s 2 à 26 appartiennent à la commune de Saint-Gilles et les n°s 28 à 52 à Ixelles.

Par ailleurs, l'avenue Louise est considérée comme une Voie Métropolitaine et le PRAS précise, quant à lui, que les transports en commun doivent y circuler sur un "site indépendant".

Enfin, l'itinéraire cyclable A (petite rocade) croise l'avenue Louise à hauteur de la place Stéphanie (rue de la Grosse Tour - place Stéphanie – rue Dejoncker – rue Bosquet).

Caractéristiques techniques

La voirie est composée de deux chaussées de 3 mètres chacune, séparées par un site franchissable réservé aux transports en commun ainsi qu'aux taxis et mesurant 5,35 mètres. La largeur des trottoirs oscille, elle, entre 2,07 m et 4,09 m tandis que les emplacements de stationnement mesurent, pour leur part, 2 m de large.

Les rues Jourdan et Stas sont débitrices de priorité par rapport à l'avenue Louise (signaux routiers B1 et B15).

Les tramways des lignes 91, 92, 93 et 94 de la STIB parcourent ce tronçon de l'avenue Louise. La station de métro "Louise" de la ligne 2, située place Louise, constitue un important nœud de lignes de transport en commun.

Des parkings ouverts au public sont implantés à proximité. Il s'agit des parkings Poelaert (place Poelaert, 500 places), Wiltchers (avenue Louise 83A, 615 places), Deux portes (bd Waterloo 2A, 930 places), Galeries Louise (rue Capitaine Crespel 27, 96 places) et Toison d'Or (Toison d'Or 20, 400 places).

Résultats de l'enquête

- ⇒ Lors de notre enquête, effectuée sur place en date des 12, 28, 30 mars et 3 avril dernier, nous avons remarqué que régulièrement, les trams étaient bloqués dans la circulation à cause des véhicules particuliers empruntant le site franchissable du tram. Pour preuve, pas moins de 60 véhicules ont circulé sur ledit site le 12 mars entre 15h28 et 15h38, soit 34 véhicules en direction de la place Louise et 26 en direction de la place Stéphanie.
- ⇒ Côté place Louise, les voitures provenant du rond-point aboutissent souvent à deux de front à l'entrée du « goulet », obligeant le conducteur circulant le plus à gauche à continuer sur le site du tram. Le même phénomène a été constaté coté place Stéphanie.
- ⇒ Même lorsque la chaussée n'est pas entravée par la présence d'obstacles ou de voitures, certains automobilistes n'hésitent pas à utiliser tout de même le site réservé aux trams.
- ⇒ Les aires de livraisons sont squattées par des automobilistes peu soucieux des règles du Code de la route. Une signalisation routière mentionne pourtant que les emplacements de stationnement sont réservés aux livraisons entre 10 h. et 15 h. (signal E1 complété par un panneau additionnel portant la mention « du lundi au vendredi de 10 h. à 15 h ») ainsi que par un pictogramme représentant un camion avec ridelle abaissée.





⇒ Notre enquête de stationnement démontre que les livraisons s'effectuent majoritairement les avant-midi en semaine, et toujours en double file. Le mardi 12 mars, entre 14h10 et 15h55, et le samedi 30 mars, entre 14h35 et 16h20 aucun véhicule n'effectuait une livraison. Par contre, le jeudi 28 mars, entre 8h05 et 9h45, 4 véhicules déchargeaient des marchandises, et le mercredi 3 avril entre 10h20 et 12h10, 18, tous en double file.

⇒ De plus, nous avons constaté que le 12 mars, aucun véhicule n'a quitté son emplacement pendant la première heure de notre enquête et que seulement 5 voitures sont parties durant la demi-heure suivante. Il s'avère également que tous les véhicules appartenaient à des personnes n'habitant pas le quartier. Les mêmes résultats ont été recueillis lors des enquêtes des 28 et 30 mars et le 3 avril (respectivement 6, 8 et 8 rotations), excepté en ce qui concerne les propriétaires des voitures, qui, le samedi, proviennent majoritairement des communes de la Région Bruxelloise.

⇒ Il est également à noter que trois zones de stationnement étaient réservées pour des véhicules de chantiers, à savoir les zones comprises entre les immeubles n°13 et 19, entre les n°s 50 et 48, et entre les n°s 24 et 20 (le 3 avril, les dates sur les panneaux étaient quasiment effacées). Ce stationnement intempestif incite d'autres conducteurs à se garer en double file, provoquant par là même des bouchons et des ralentissements importants dans cette voirie.

⇒ La sécurité des piétons est fortement compromise lorsque ceux-ci désirent traverser la chaussée. En effet, afin de ne pas donner un faux sentiment de priorité vis-à-vis du tram, les marquages zébrés des passages pour piétons sont interrompus à hauteur du site franchissable du tram. Toutefois, étant donné que les automobilistes utilisent illicitement ce site, les piétons ne sont pas sécurisés pendant leur traversée.



⇒ Quant aux cyclistes, aucun aménagement ou signalisation ne leur est favorable. Le vrai parcours du combattant: soit, ils roulent sur la chaussée en se faufilant entre les voitures en double file, celles en stationnement et celles qui circulent sur la chaussée, soit, ils roulent sur le site franchissable du tram, avec le risque non négligeable de coincer une roue dans un rail ou de se faire faucher par un tram. Au vu de ce qui précède, il n'est donc pas étonnant que nous n'ayons compté, le 12 mars, que deux cyclistes circulant dans cette portion de l'avenue Louise. Toutefois, nous devons faire remarquer également que le temps n'était pas propice au cyclisme (pluie), faussant de ce fait quelque peu ce chiffre. En revanche, 46 cyclistes (dont 3 circulant sur le trottoir et 2 sur le site tram) ont été répertoriés le 28 mars alors que 33 et 35 cyclistes ont emprunté le Goulet Louise respectivement le 30 mars et le 3 avril.



⇒ Les bollards renversés et les déchets provenant des chantiers, donnent un aspect délabré de l'avenue Louise. A certains endroits, les bollards ont probablement été enlevés par des automobilistes, ce qui leur permet de se garer sur les trottoirs aux abords des Galeries Louise. »

Dans le cas de cette étude, les commerçants du « Goulet » ont pu apporter des informations supplémentaires concernant notamment les livraisons (heures habituelles des livraisons, habitudes des livreurs, conditions de livraisons dans les rues perpendiculaires...), la sécurité des piétons (où traversent-ils le plus souvent,...) ou encore les habitudes des cyclistes en matière de stationnement (stationnement de type informelle aux crois de Saint-André). Certains commerçants ont pu également enrichir le débat par des comparaisons avec ce qui se passe en matière d'aménagement de ce type dans d'autres grandes villes européennes.

3.2. Définition des objectifs

La décision politique doit bien évidemment s'accompagner d'un ou de plusieurs objectifs bien définis (et chiffrés si possible, afin de faciliter l'évaluation de l'opération). Il n'est pas souhaitable, à notre avis, de discuter des objectifs de base avec le groupe de travail (qui réunit l'ensemble des représentants des acteurs impliqués dans le projet, voir plus bas). Il s'agit de décisions raisonnées entre le politique et son administration. Il est néanmoins indispensable lors de la première réunion du groupe de travail de les exposer clairement, étude préalable à l'appui, et de les adapter si besoin était.

Lorsque les objectifs fixés sont trop nombreux, cela peut singulièrement complexifier les réunions. Le modérateur doit dès lors veiller à ce que les problèmes, les objectifs et les solutions soient bien sériés pour éviter de perdre les bonnes idées au travers de discussions qui partiraient dans tous les sens. Son rôle est donc primordial et déterminant.

Cas pratique

Proposition de solutions finalement retenues pour l'opération pilote « Goulet Louise »

Aménagements

- Tram

A court terme (notamment pour l'opération pilote), la construction d'un îlot directionnel à hauteur de la place Louise pourrait être envisagée. Un dispositif du côté de la place Stéphanie devrait utilement compléter ces mesures.

- Stationnement

Il serait souhaitable de replacer les bollards renversés et de vérifier leur distance par rapport au bord du trottoir.

- Les cyclistes et les piétons

Le placement de barrières de protection en forme de croix de Saint-André à hauteur des passages pour piétons situés à hauteur des n°s 30-32 et 14-16 serait le bienvenu afin, d'une part, de canaliser les piétons, et d'autre part, de pouvoir y ranger des vélos.

Cas pratique

Au vu de ce qui précède, dix objectifs ont été mis en avant afin de réduire, voire solutionner les problèmes rencontrés Goulet Louise:

- ⇒ Assurer une meilleure rotation des voitures.
- ⇒ Instaurer le stationnement de courte durée (en dehors des heures de livraisons).
- ⇒ Assurer les capacités de livraisons.
- ⇒ Sécuriser davantage les piétons et les cyclistes.
- ⇒ Fluidifier la circulation des trams.
- ⇒ Inciter les usagers à utiliser les parkings publics.
- ⇒ Inciter les usagers à utiliser les modes des transports alternatifs (tram, taxi, vélo, à pied etc...).
- ⇒ Réduire le nombre d'infractions (de 60 % ?).
- ⇒ Améliorer la qualité de l'espace public au bénéfice des commerçants et les riverains.
- ⇒ Éliminer le stationnement en double file.

3.3. Proposer des solutions

Il est important, suite à l'étude de terrain et à la définition des objectifs, de développer déjà différentes ébauches de solutions. Elles pourront servir de rampes de lancement aux différents débats qui animeront les réunions de travail. Il faut que les solutions avancées soient déjà relativement bien définies mais sans pour autant être complètement abouties. En effet, plus que sur les objectifs qui doivent s'imposer d'eux-mêmes aux participants, les solutions potentielles sont celles qui pourront faire l'objet du plus de discussions (il sera possible de rapidement considérer les objectifs comme acquis en focalisant l'attention des participants sur les solutions à apporter).

Les solutions proposées pourront être soit à court terme (applicables immédiatement), soit à moyen terme, soit à long terme (nécessitant, par exemple, des investissements lourds). Il est important de faire la distinction car certaines actions de par la lenteur de leur exécution ne pourront sans doute pas être développées dans le cadre d'une action pilote, par définition plus concentrée dans le temps. Toutefois, cela ne doit pas empêcher le gestionnaire du projet de profiter de la concertation pour proposer des modifications ou des aménagements à du plus long terme (dans ce cas, l'opération pilote pourra servir de déclencheur à des modifications ou travaux de plus grande ampleur).

Dans le même ordre d'idée, il sera important, dès le départ, de préciser aux acteurs du projet s'il s'agit d'un simple test (aménagements et modifications provisoires, tout est remis en l'état initial après une période de temps bien déterminée), d'une opération pilote (aménagements et modifications qui, après feed-back et évaluation, seront soit enlevés, soit éventuellement adaptés puis placés durablement) ou d'un aménagement ou d'une modification durable.

Signalisation routière

En ce qui concerne la signalisation routière nous proposons les mesures suivantes:

◆ Stationnement

Lors de la réunion de travail des 20 mars et 23 avril 2002, tous les participants étaient favorables à la suggestion d'interdire le stationnement pendant la journée dans le goulet Louise et, par conséquent, d'y autoriser uniquement l'arrêt (donc uniquement le temps nécessaire pour embarquer ou débarquer des personnes ou de charger et de décharger des marchandises). Dès lors, des signaux E1 interdisant le stationnement devront être implantés. Les heures de début et de fin de l'interdiction de stationnement ont été négociées avec les riverains et les commerçants lors d'une réunion en mai.

En outre, une attention particulière et un suivi par la police est demandé pour ce qui concerne plus particulièrement la gestion des chantiers. Il faut en effet éviter que plusieurs chantiers se déroulent en même temps dans ce tronçon de l'avenue Louise

◆ Signalisation directionnelle

Les automobilistes voulant se garer doivent être incités à utiliser les parkings publics. Dès lors, l'installation d'une signalisation directionnelle (dynamique et/ou statique) pour baliser un ou plusieurs itinéraires vers les parkings hors voirie s'impose. A cette fin, des panneaux F33 et/ou F34 doivent être prévus pour orienter les automobilistes vers les parkings publics.

La répression

L'expérience pilote n'aura de sens que pour autant qu'elle s'accompagne d'une campagne de répression active et d'un suivi du Parquet efficace.

* Contrôle et répression par la police locale

On s'attellera notamment à réprimer les stationnements en double-file, le non-respect de l'interdiction de stationner ou encore l'utilisation du site propre du tram. On veillera également à renforcer la sécurité des piétons et des cyclistes.

On pourra recourir aux dépannages et aux P.V..

* Suivi par le Parquet

Le suivi du Parquet pourra être efficace à la condition que les P.V. soient clairement établis et que la signalisation soit irréprochable, faute de quoi le Parquet pourrait s'exposer à de nombreuses contestations.

Information et sensibilisation : pistes de réflexion

Il est clairement ressorti de notre réunion du 20 mars 2002 que :

- ⇒ la campagne de communication devrait être de moindre ampleur que prévu initialement ;
- ⇒ un meilleur ciblage autour des utilisateurs du goulet eux-mêmes s'impose.



Les premières réunions doivent en effet permettre de dégager des solutions qui contentent le plus grand nombre (sachant qu'il est peu probable qu'elles contentent tout le monde...). Cette approche permettra d'économiser du temps puisqu'elle donnera l'occasion aux techniciens de ne développer plus finement que les solutions finalement retenues.

Cas pratique

Dans le cas du « Goulet », les premières réunions ont permis notamment :

- a. de démarrer les aménagements de type « directionnels » par des tests de marquage plutôt que de passer immédiatement à une réalisation définitive,
- b. de ne pas retenir la solution des croix de Saint-André pour le stationnement vélo mais de privilégier des synergies avec les abris-bus présents aux deux extrémités du goulet,
- c. de dégager des pistes d'action pour la campagne de sensibilisation.

3.4. La concertation

La clé du succès d'une opération pilote repose sur une concertation réussie. Il est donc primordial de se demander comment mettre en œuvre une concertation qui suscitera l'intérêt des différents acteurs et les convaincra qu'ils auront une influence directe et significative sur les décisions. On a vu plus haut quelques éléments qui pourront mettre les différents intervenants en confiance et contribuer à faire baisser les tensions éventuelles (les laisser exprimer leurs « revendications », demander leur avis sur l'état des lieux, ne pas leur proposer des solutions tout faites, les associer fortement aux mécanismes de communication vers le public partant du principe qu'ils connaissent mieux leur public respectif que vous,...).

Les méthodes sont nombreuses (Comités consultatifs, Groupes de travail collaboratifs, Commissions, Réunions publiques, Opérations portes ouvertes, Conférence, Séminaires, « livre de travail⁶ »...) et le choix de l'une d'entre elles dépend étroitement de l'ampleur de l'opération pilote. Plus cette dernière sera de grande envergure et complexe, plus les efforts à accomplir seront importants et plus le nombre d'outils de concertation à déployer sera grand.

Cas pratique

Dans l'opération « Goulet Louise », nous avons opté pour un groupe de travail de type plutôt collaboratif. Le groupe a été constitué dans un but spécifique (accompagner l'opération pilote) et s'est vu attribuer un délai pour parvenir à ses conclusions et proposer des solutions concrètes aux décideurs politiques. La composition du groupe a, pour sa part, fait fortement appel au tissu local (associations de commerçants en particulier). Ce groupe doit, en effet, représenter un large éventail d'intérêts et tenter de résoudre les problèmes à l'unanimité. Comme les auteurs de l'étude de l'AIPCR le précisent : « Un groupe de travail collaboratif peut être utile en ce sens qu'il peut élargir l'influence d'une communauté sur le processus de prise de décision et renforcer son aptitude à se gouverner elle-même ; il peut aider à résoudre les impasses ; par ailleurs, on peut compter sur le fait que ses décisions jouissent du soutien d'une grande partie de la collectivité (même si ce soutien n'est pas universel)⁷ ».

i. les intervenants

Le coordinateur du projet devra au commencement de sa démarche établir deux listes d'intervenants :

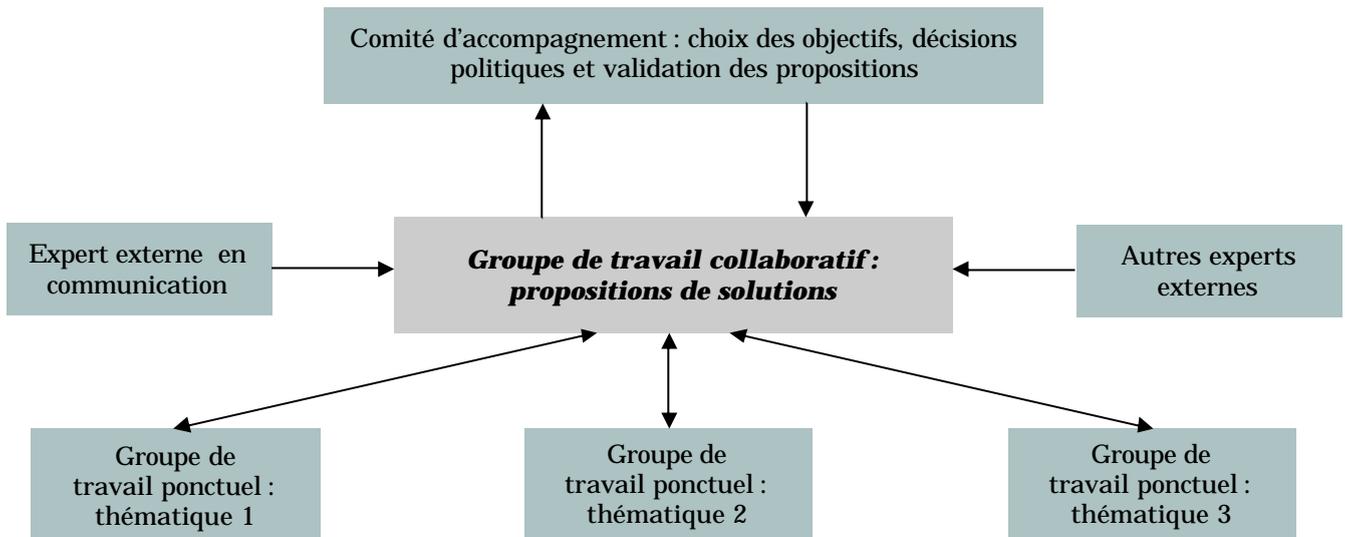
- 1er. la première, le comité d'accompagnement, réunira uniquement les décideurs politiques et les membres de l'administration en charge de la mise en œuvre du projet, ainsi que le coordinateur qui assurera l'aller-retour des informations entre le comité d'accompagnement et le second groupe,
- 2e. le second groupe ou « groupe de travail collaboratif », mettra autour de la table l'ensemble des acteurs impliqués d'une manière ou d'une autre dans le projet. La composition du groupe variera fortement d'une situation à l'autre mais un problème constant réside dans la désignation de représentants des commerçants et des habitants. En effet, il arrive que les associations de commerçants et d'habitants soient nombreuses et parfois rivales, ce qui complique singulièrement la tâche. Il conviendra cependant de les convier toutes au groupe de travail afin d'éviter des freins lors de la mise en œuvre du projet. A l'inverse, on pourra trouver des cas où les associations de commerçants et d'habitants sont inexistantes. Il sera réellement indispensable dans ce cas-là de recourir à une information locale renforcée (toutes-boîtes, réunions publiques, journaux communaux...).

Le coordinateur pourra également constituer des groupes de travail réduits (3 ou 4 personnes spécialisées) pour étudier des solutions particulières. Les conclusions des discussions seront soumises au groupe de travail lors de la réunion suivante de ce dernier.

⁶Selon une classification développée par le Comité AIPCR de la Route, du Transport et du Développement régional (C4) de l'Association mondiale de la Route, *Méthode pour obtenir la participation du public à l'élaboration des projets routiers*, 2000, AIPCR, pp 28-35

⁷ ibidem

Schématiquement...



Cas pratique

A titre d'exemple, vous trouverez ci-dessous la liste des membres du groupe de travail mis en place dans le cadre de l'opération « Goulet » Louise:

- Ville de Bruxelles, commune d'Ixelles et de Saint-Gilles,
- Zone de police BXL-IXL et MIDI,
- Parquet Roulage BXL,
- Administration de l'Équipement et des Déplacements,
- Cabinet du Ministre en charge des Travaux Publics,
- Cabinet du Ministre en charge de la Mobilité,
- STIB,
- AVCB,
- Associations des commerçants,
- Concessionnaires Parkings Publics,
- Communicateur externe (à quelques réunions).

Le caractère essentiellement commerçant du goulet et l'absence apparente de comité de quartier ou d'association d'habitants structuré nous a conduit à travailler sans représentation des riverains (toutefois, ils ont été informés par un toute-boîtes et des actions d'informations ponctuelles dans le goulet).

Lors de l'opération, plusieurs groupes de travail restreints se sont réunis ponctuellement pour traiter des questions relatives à la réfection du revêtement sur le site franchissable (STIB – AED), aux abris-vélos (AED – commerçants – Decaux), à la campagne d'information (Cabinets– Communicateur)...



ii. les rôles

- ⇒ Le comité d'accompagnement : son rôle sera celui de décider des objectifs et, in fine, après avoir objectivement été informé par le coordinateur du projet, des actions à entreprendre. Il est important lorsqu'une proposition est rejetée qu'il motive son refus afin que le groupe de travail ne se sente pas outre-passé sans raison.
- ⇒ Le groupe de travail : son rôle sera d'étudier la problématique et de proposer au comité d'accompagnement une liste de mesures à prendre en vue de la résolution des problèmes.
- ⇒ Les groupes de travail restreints : leur rôle sera d'étudier ponctuellement l'un ou l'autre problème spécifique. Les conclusions des discussions seront soumises au groupe de travail lors de la réunion suivante de ce dernier.

Lors d'une opération, chacun des participants devra se voir attribuer un rôle précis. Il s'agit là d'un moyen d'impliquer tout le monde par la responsabilisation des acteurs (qui devront rendre compte de l'accomplissement de leur part du travail devant le groupe). Dès lors, au sein du groupe de travail, on veillera à une répartition des tâches en fonction des spécificités de chacun des acteurs.

Cas pratique

En guise d'exemple, voici quelle a été la répartition des tâches lors de l'opération Louise :

Bruxelles, Ixelles et Saint-Gilles	Conférence de presse par Bourgmestres Autorisations pour le placement du matériel publicitaire Échos dans la presse communale
Zone de police BXL-IXL et MIDI	Contrôle et verbalisation infractions
Parquet Roulage BXL	Suivi des PV Conférence de presse
AED	Elaboration cahier de charge afin de désigner un communicateur externe Implantation de la signalisation verticale: remplacement des panneaux additionnels renseignant les heures pendant lesquelles le stationnement est interdit placement de la signalisation zonale concernant la zone bleue placement des signaux E3 interdisant l'arrêt à hauteur des avancés de trottoirs placement de la signalisation directionnelle Rafraîchissement des marquages: Passages pour piétons Lignes continues délimitant le site franchissable (peinture éventuellement en thermo plastique) Aménagement du range vélo à hauteur de la place Stéphanie Fixation des bollards Aménagement des dispositifs à l'entrée du goulet pour empêcher les voitures de circuler sur le site du tram
Cabinet Delathouwer	Décisions, suivi de l'opération, conférence de presse
Cabinet Chabert	Décisions, suivi de l'opération, conférence de presse
STIB	Mise à disposition des Stewards Étude sur la fréquence des trams Distribution folder et plans
AVCB	Etude préalable Suivi de l'opération Coordination et contacts Rapport final
Associations des commerçants « Porte Louise »	Information clients Distribution folder Affichage
Concessionnaires Parkings Publics	Tickets réduits Info automobilistes Distribution folder Affichage
Communicateur externe	Elaboration du plan de campagne sensibilisation et information Rédaction folder et affiches Exécution campagne sensibilisation

iii. La fréquence de réunions

L'opération sera lancée avec la première réunion du comité d'accompagnement lors de laquelle les objectifs et la date de début de l'opération (et de fin dans le cas d'un test) seront fixés.

La fréquence des réunions sera dictée par l'urgence de la situation et la complexité de l'opération.

A titre d'exemple, le comité d'accompagnement pourra se réunir en début de projet (objectifs), en milieu de projet (approbation des solutions) et en fin de projet (évaluation). La fréquence des réunions du groupe de travail sera, elle, conditionnée par la date de début de l'opération (il n'est pas rare de voir le rythme des réunions s'accélérer juste avant le début de l'opération proprement dite). Les groupes de travail restreints se réuniront ponctuellement.

Il est également important que le groupe de travail se réunisse au moins une fois en cours d'opération afin d'éventuellement rectifier certaines actions.

Il convient toutefois de ne pas céder à la tentation de réunir les groupes de travail trop fréquemment, sous peine de voir la participation et l'enthousiasme fortement diminuer. Il existe en effet d'autres outils, tel l'e-mail, pour consulter rapidement les différents acteurs sur un sujet précis, sans pour autant les convoquer à une réunion.

Cas pratique

Le début de l'opération « Goulet » Louise avait été fixé au 6 septembre 2002 (conférence de presse). Les réunions se sont échelonnées comme suit :

- *comité d'accompagnement : mars 2002 – juillet 2002 – décembre 2002*
- *groupe de travail : 1 fois par mois entre mars et septembre 2002*
- *groupe de travail restreint : surtout en juillet – août pour la mise en œuvre pratique des aménagements.*

3.4. Le timing

Il est indispensable que le coordinateur du projet tienne à jour un tableau de suivi (du type « qui ? fait quoi ? quand ? ») et assure le rappel auprès des acteurs qui prendraient du retard sur le planning prévu lors des réunions.

3.5. L'opération

a. le financement

Il est évidemment primordial que le financement de l'opération soit assuré dans son entièreté par les communes et / ou la Région. Les communes et la Région de Bruxelles-Capitale, par exemple, disposent chaque année des budgets destinés à la réalisation d'opérations pilotes. Pour information, vous trouverez ci-contre les responsables des différents départements de l'Administration de l'Équipement et des Déplacements.

Il ne faut pas non plus négliger d'autres pistes possibles de financement ou de soutien logistique (cela dépendra du nombre et de la qualité des partenaires du projet) : la S.T.I.B., les parkings publics, les associations de commerçants...

Direction de la Politique des Déplacements - Administration de l'Équipement et des Déplacements Tél : 02 204 21 11
Coordination générale : Alain Broes
Plan IRIS : Thierry Duquenne Études VICOM: Thierry Duquenne Contrat de gestion de la STIB : Jean-Louis Glume Contrat de gestion du Port : Jean-Marc Muspratt Études d'incidence : Thierry Richel et Jean-Marc Muspratt Observatoire du stationnement : Chantal Roland Convention-cadre de mobilité et plans communaux de mobilité : Pierre-Jean Bertrand Législation circulation routière et politique vélo : Pierre-Jean Bertrand Plan directeur zone 30 : Pierre-Jean Bertrand Circulation et stationnement camions : Jean-Louis Glume Modélisation réseau et comptages : Thierry Richel Semaine de la mobilité : Michel Doyen Sécurité routière : Philippe Barette Bruit et revêtements routiers : Philippe Barette RER : Christel Straetemans Signalisation lumineuse : Jean-Marie Dumonceau Aménagements cyclables : Ulric Schollaert Plans de transport d'entreprises et car sharing: Philippe Barette

b. la communication

Quelle que soit l'opération qui sera menée, elle nécessitera un minimum d'information et de communication avec le public au sens large. Plus les modifications et les aménagements seront importants, plus la nécessité de communiquer sera grande (prenons l'exemple du « Dimanche sans voiture » ou de l'aménagement à 4 bandes de la Rue de la Loi qui ont été supportés par une campagne de communication de grande ampleur : radio, presse, télé, publicité, ligne verte...).

Le développement d'une stratégie de communication doit se dérouler en 4 phases :

- définir les objectifs de la campagne,
- déterminer les publics cibles (aspects qualitatif et quantitatif),
- imaginer un concept (qui pourra être décliné en fonction des différents publics cibles),
- développer des outils d'information et de communication adaptés aux publics cibles.

Lorsque la campagne de communication est de grand ampleur, il peut être plus efficace de faire appel à des sociétés externes de communication. Ceci peut entraîner des coûts élevés et des délais relativement longs s'il est nécessaire de passer par la réalisation d'un cahier des charges (voir annexe 3) et d'un appel d'offre (obligation légale pour les administrations publiques au-dessus d'un certain montant). Le choix de la campagne (type d'outils, layout, concept...) sera effectué par le comité d'accompagnement, après quoi la campagne sera présentée et commentée au groupe de travail (et éventuellement modifiée en fonction de ses réactions). La mise en œuvre de la campagne sera confiée à la société externe mais sa coordination et son timing devront faire l'objet d'une supervision constante du coordinateur du projet. En effet, la campagne ne peut à aucun moment échapper à son commanditaire (le contenu des communications et des différents outils promotionnels sera produit par le coordinateur et validé par le groupe de travail).

Cas pratique

• Objectifs

Les objectifs de la campagne « Goulet Louise » étaient :

- ⇒ sensibiliser la population aux raisons de l'opération ;
- ⇒ sensibiliser la population proche aux nouvelles mesures ;
- ⇒ sensibiliser et faire participer les commerçants à l'opération ;
- ⇒ mieux faire connaître les possibilités alternatives de parking.

• Publics cibles

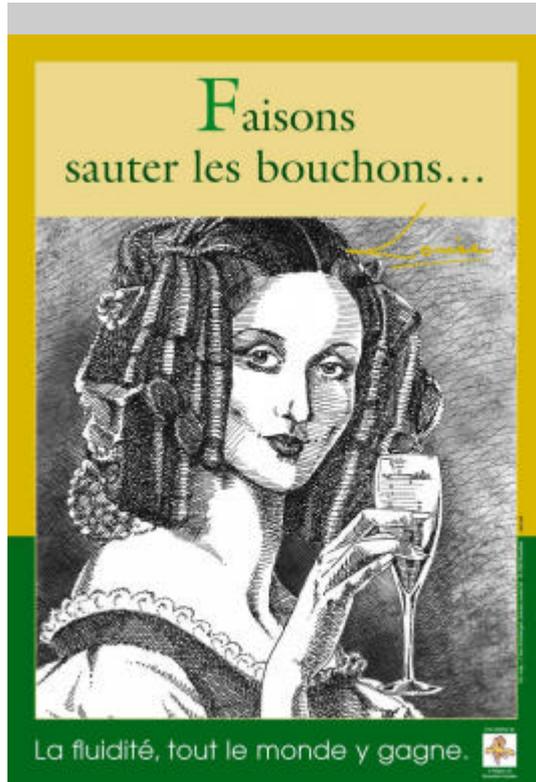
Commerçants : ils pourront servir de relais pour transmettre les informations concernant l'expérience pilote (panneaux, aménagements, parkings...) auprès de leurs clients. On pourra les toucher, notamment, via les comités de commerçants du goulet Louise et via une communication qui leur serait spécifique.

Gestionnaires de parking : ils devront jouer impérativement la carte de la synergie avec les autres acteurs pour que l'expérience pilote soit un succès. Sans leur soutien (et éventuellement des tarifs promotionnels, par exemple, durant la période de l'expérience), il ne sera pas évident de mener à bien le projet.

Utilisateurs du goulet : par « utilisateurs », nous entendons toute personne qui se gare dans le goulet, ainsi que les clients des magasins. Ils représentent la cible essentielle puisque ce sont eux qui se trouvent à la base du problème (occupation à toutes les heures des espaces réservés aux livraisons). Il sera nécessaire de distinguer la communication adressée aux clients, aux automobilistes et aux camions (ou camionnettes) de livraison.

La STIB (et ses usagers) : les usagers de la STIB (lignes 91-92-93-94, métro Louise) pourraient également représenter des cibles de choix. Ils pourront en effet se faire les ambassadeurs de l'expérience puisqu'ils en seront les principaux bénéficiaires de par l'amélioration de la vitesse commerciale dans le goulet Louise. En outre, nous pouvons supposer qu'un nombre non négligeable des riverains du goulet empruntent les transports en commun sur ce tronçon. Ce sera donc un vecteur d'information intéressant.

Les riverains du goulet : ils représentent vraisemblablement la cible la plus difficile à atteindre. Mais il ne faut cependant pas les négliger. En effet, un certain nombre d'entre eux recourent sans doute au goulet pour stationner leur véhicules (la nuit très certainement).



- **Concept**

Le communicateur externe, la firme Red Cell, a proposé une création pour la campagne visant à respecter l'histoire du Goulet. Ainsi, la campagne a été basée sur l'aspect prestigieux du Goulet, et se voulait événementielle. Le concept de campagne finalement retenu fut le suivant : « une main de fer dans un gant de velours ».

- **Canaux de diffusion**

Afin d'atteindre les cibles et augmenter l'impact de la campagne, plusieurs canaux de diffusion ont été utilisés.

- * Grand public.

⇒ Conférence de presse.

⇒ Presse quotidienne : un quart de page a été consacré à l'opération dans quatre journaux le 21 septembre : La Capitale, le Soir, La Dernière Heure, Het Laatste Nieuws et Brussel Deze Week (voir extraits en annexe).

⇒ Radio : un spot a été diffusé du 24 au 27 septembre sur Bruxelles-Capitale, Bel RTL, Contact 2, Contact NL/FR et Mango.

- * Les riverains, les clients et les commerçants du Goulet Louise.

⇒ Conférence de presse.

⇒ Distribution de 10.000 leaflets par des hôtessees costumées et des stewards de la STIB en date des 6, 7, 9, 11, 13, 14, 17, 21, 23, 25, 27,30 septembre ainsi que les 4, 5, 8, 16 et 22 octobre 2002.

⇒ Les riverains et les commerçants ont tous reçu un courrier (accompagné des différents outils promotionnels réalisés pour l'opération) les avertissant de l'opération.

⇒ Communiqués particuliers à destination des livreurs.

⇒ Distribution pas les stewards de la STIB de petites cartes du réseau de transports en commun bruxellois

⇒ Distribution de 1.000 disques de stationnement exclusifs à l'effigie de la campagne.



⇒ Avis sur pare-brises.

⇒ Distribution de tickets de parking promotionnels (5.000 tickets donnant droit à une heure gratuite dans les parkings Wiltcher's (2.500) et Poellaert (2.500)).

⇒ Présence de 9 panneaux publicitaires dans le « Goulet » rappelant l'opération et mise à disposition d'affichettes devantures pour les commerçants

⇒ Une journée d'animation (avec hôtessees costumées et distribution de champagne).



c. les modifications de la signalisation et / ou des aménagements

Cette étape est bien évidemment la pierre angulaire de toute l'opération. A nouveau, le timing devra être mis au point et respecté par les différents services chargés d'opérer les aménagements sur le terrain. Par ailleurs, il faudra prendre soin d'obtenir, avant le début de l'opération, toutes les autorisations nécessaires (Région, communes, services de police...).

- Modification de la signalisation verticale et des marquages routiers
 - ⇒ tenir compte des prescriptions légales en la matière (Règlement Régional d'Urbanisme, code du gestionnaire, code de la route...),
 - ⇒ assurer la visibilité de la nouvelle signalisation (il s'agit d'une nouvelle signalisation ; elle doit donc être très visible, quitte à recourir à des signaux temporaires supplémentaires de type chantier (càd sur fond orange) annonçant le changement),
 - ⇒ les modifications devront être placées sur un plan entériné dans un règlement complémentaire et approuvé par la tutelle. Nous attirons votre attention sur le fait que cette étape peut engendrer des délais considérables. Le coordinateur du projet prendra soin, dès le début de l'opération, de s'informer sur les délais en vigueur.

Il conviendra de faire attention à la météo et de prévoir une petite marge de manœuvre si toute l'opération doit officiellement démarrer à un moment précis. Pas de marquage ou d'asphaltage sur une chaussée humide !

- Aménagements

Dans le cadre d'une opération pilote, de nombreux aménagements ponctuels peuvent aussi être envisagés (nous n'envisageons donc pas ici des aménagements plus « lourds » de type carrefours surélevés...). On peut citer pêle-mêle : coussins berlinois – extension de trottoirs – parkings pour vélos – dispositifs anti-stationnement (bollards, 'chaînes', croix de Saint-André...) – bacs à fleurs (dans le cadre d'une zone '30' par exemple) -...

Il peut également être intéressant de profiter de l'opération pour réaliser un « lifting » de la voirie (réparation des trottoirs, réasphaltage de la route, rafraîchissement des peintures...).

Pour la réalisation des aménagements :

- ⇒ tenir compte des prescriptions légales en la matière (Règlement Régional d'Urbanisme, code du gestionnaire, code de la route...) et s'enquérir du besoin éventuel d'un permis de bâtir,
- ⇒ assurer la visibilité des nouveaux aménagements si nécessaire, voir l'éclairage (quitte à recourir à des signaux temporaires supplémentaires de type chantier (càd sur fond orange) annonçant les modifications, dans le cas, par exemple, de l'installation de coussins berlinois, de parkings-vélos ou de dispositifs anti-stationnement),
- ⇒ les modifications seront de préférence placées sur un plan (vue globale des aménagements et lisibilité accrue, outil important d'un point de vue communicationnel). Si l'opération nécessite un permis d'urbanisme, les plans sont, bien évidemment obligatoires et la démarche légale s'impose (approbation du Conseil communal puis de la tutelle (AATL)). Nous attirons votre attention sur le fait que cette étape peut engendrer des délais considérables. Le coordinateur du projet prendra soin, dès le début de l'opération, de s'informer sur les délais en vigueur.

Comme pour la signalisation ou les marquages, il conviendra de faire attention à la météo et de prévoir une petite marge de manœuvre si toute l'opération doit officiellement démarrer à un moment précis. Dans le même ordre d'idée, si l'opération nécessite des travaux lourds d'infrastructure, il s'agira de tenir compte des congés du bâtiment.

- Panneaux publicitaires temporaires

Si l'opération recourt à une campagne d'information de grande ampleur, il se peut que cette dernière requiert l'installation de panneaux publicitaires temporaires (appelés « MUPI »). Il conviendra, là aussi, d'entreprendre les démarches administratives de rigueur auprès des communes pour obtenir les autorisations indispensables. Nous attirons votre attention sur le fait que cette étape peut engendrer des délais considérables. Le coordinateur du projet prendra soin, dès le début de l'opération, de s'informer sur les délais en vigueur.

Cas pratique

Une série d'actions a été effectuée avant le début de la campagne de sensibilisation et de la campagne de répression. Ces actions étaient axées sur la modification du régime de stationnement dans le Goulet, ainsi que sur la réalisation de quelques « petits » aménagements.

* le stationnement

Le service compétent de l'Administration de l'Équipement et de la Politique des Déplacements a procédé, dans la dernière quinzaine du mois d'août, à la mise en place des signaux routiers dans le « Goulet » Louise, interdisant de ce fait le stationnement du lundi au vendredi de 6h00 à 14h00 (zones de livraisons). Cette interdiction a été matérialisée par des signaux E1, complété par un panneau additionnel portant la mention « du lundi au vendredi, de 6 h à 14 h » ainsi qu'un deuxième panneau représentant le pictogramme d'un camion avec ridelle abaissée.



Pendant cette même période, une zone bleue a été instaurée dans le « Goulet ». Pour ce faire, les entrées et sorties de la zone ont été marquées par des signaux à validité zonale aux endroits suivants :

- ⇒ à hauteur de la Place Louise
- ⇒ à hauteur de la Place Stéphanie
- ⇒ angle rue Jourdan
- ⇒ angle rue Stas

En pratique, cela signifie que la zone bleue est d'application à partir de 14 h ainsi que les samedis.

En outre, des signaux routiers E3 interdisant l'arrêt, ont été implantés à hauteur des avancées de trottoirs.

* les aménagements

Le service régional précité a également entrepris quelques petits aménagements. Les bollards ont été déplacés de manière à ce que les camions ne les renversent plus lorsqu'ils effectuent une manœuvre pour accéder aux zones de livraisons. Par ailleurs, les bollards manquants ont été remplacés.

Des îlots ont été matérialisés aux entrées du Goulet par le biais de zones d'évitements (striés).

En outre, les quatre passages pour piétons (à hauteur des n°s 2 et 52 ainsi qu'à hauteur des rues Stas et Jourdan) ainsi que les délimitations du site franchissable ont été rafraîchis.

Enfin, une signalisation directionnelle a été mise en place afin de baliser le chemin vers les parkings Wiltcher's, Poelaert, Porte de Hal et Toison d'Or (des signaux F34a mentionnant les parkings Wiltcher's et Poelaert

ont été implantés à l'angle de la Place Stéphanie, en venant du bois, tandis que d'autres signaux F34a, mentionnant les parkings Poelaert, Wiltcher's, Porte de Hal et Toison d'Or ont été placés sur la Place Louise).



d. Le contrôle

Il est évident qu'une campagne visant la modification du comportement des usagers (par exemple via une modification de la signalisation ou des aménagements) ne pourra s'avérer efficace que si elle se double d'une campagne de contrôles active.

Il conviendra, lors de la concertation, de trouver des accords particuliers avec le ou les zones de police concernées afin qu'elles prévoient d'inclure l'opération dans leur agenda et y affectent le personnel nécessaire.

Idéalement, on laissera aux usagers le temps de s'adapter aux modifications mises en place avant de démarrer la phase de contrôles intensifs. Cette période tampon sera bien évidemment mise à profit pour communiquer avec le public sur les changements apportés ainsi que sur la phase de contrôles renforcés qui suivra. La durée de la phase de communication variera d'une opération à l'autre, en fonction de l'ampleur des modifications et du type de public cible. Nous considérons toutefois qu'une période de 1 semaine semble constituer un minimum pour communiquer efficacement lors de changements n'entraînant pas de grosses modifications des habitudes des usagers (on pourra passer à 3 semaines dans le cas d'une opération majeure ; toutefois il faudra veiller à ne pas laisser une période d'impunité trop longue car cela risquerait de provoquer un effet contraire à celui recherché !).

Cas pratique

Dans le cas de l'opération « Louise », nous étions confrontés à un public composé en grande partie de clients des commerces. Ces derniers ne se rendent pas tous les jours dans la zone, ni même pour la plupart d'entre eux toutes les semaines. Il s'agissait essentiellement d'une clientèle plutôt « mensuelle » (cette information précieuse a pu être récoltée auprès des commerçants). Par conséquent, il a été décidé de laisser une période d'information suffisamment grande (3 semaines) pour que le plus grand nombre soit mis au courant.

Cette période d'information passée, la police devra procéder à une phase de contrôles et de verbalisation renforcés dont la durée pourra varier en fonction des premiers résultats des contrôles. Nous estimons toutefois qu'ici aussi, une durée d'une semaine nous paraît représenter un minimum pour obtenir quelques résultats dans le cas d'une opération de faible ampleur (pour une opération impliquant des modifications radicales des habitudes ou s'adressant à des usagers plus ponctuels des lieux (comme c'était le cas dans le « Goulet » Louise), une durée de 4 semaines semble constituer un minimum).

Cas pratique

La troisième phase, la répression, a démarré le mardi 24 septembre. Après seulement quatre jours de contrôle intensif, les policiers comptabilisaient déjà 150 PV et 7 voitures dépannées. Les deux premières semaines, la police s'est surtout focalisée sur le respect des zones de livraisons. Durant les semaines suivantes, elle s'est particulièrement montrée attentive au respect du site franchissable du tram. La campagne de répression c'est terminée le 22 octobre 2002.

Cette opération a nécessité, pendant la période de répression, la mise en place d'un effectif de 10 policiers par jour, opérationnel du lundi au vendredi entre 7 h et 18 h, pour les deux zones de polices confondues. Les samedis, les contrôles ont été effectués par les sections d'interventions.

*Au total, **681** PV ont été dressés par les deux zones de polices concernés, à savoir les zones de police 5339 (Bruxelles Capitale – Ixelles) et 5341 (Midi).*

*De ces 681 PV, **548** concernaient des infractions de stationnement : 221 ont été établis pour le non-respect des zones de livraisons (dont 20 véhicules qui ont été dépannés), 100 pour avoir stationné à un endroit où l'arrêt et le stationnement étaient interdits par des signaux E3, 47 pour avoir stationné sur le trottoir, 6 pour double file, 1 pour avoir abandonné son véhicule non parallèlement au bord de la chaussée, 19 pour avoir stationné à moins de 5 mètres du prolongement du bord le plus rapproché de la chaussée transversale, 36 pour stationnement sur passage pour piétons, 4 pour stationnement dans une zone piétonne, 12 pour stationnement le long d'une ligne jaune discontinuée, 94 pour avoir stationné sur une chaussée divisée en bandes de circulation, 3 pour avoir garé son véhicule sur une zone d'évitement, 3 pour stationnement sur une piste cyclable et 2 étaient garés sur un emplacement réservé pour les taxis.*

*Les autres **133** infractions constatées par la police étaient les suivantes : 13 véhicules avaient franchi une ligne blanche continue, 16 automobilistes conduisaient un véhicule avec un GSM en main, 7 conducteurs n'avaient pas suivi la direction indiquée par les flèches tracées au sol, 55 véhicules avaient emprunté le site franchissable, 1 véhicule était muni tant à l'avant qu'à l'arrière d'une reproduction de la marque d'immatriculation, 39 conducteurs n'avaient pas bouclé leur ceinture de sécurité, 1 véhicule n'était pas en règle en ce qui concerne le certificat de contrôle technique, et enfin, 1 véhicule n'avait pas respecté la signalisation lumineuse sur phase rouge absolue.*

Il est à noter que la zone de police Bruxelles Capitale – Ixelles s'est surtout focalisée sur l'avenue Louise (non seulement le « Goulet », mais également la partie en amont de la place Stéphanie, c.-à-d. à hauteur des n°s 54,56 et 58), la place Louise et la Place Stéphanie, alors que la zone de police Midi a pris les rues adjacentes en charge : les rues Stas, Jourdan, Dejoncker, Berckmans, Bosquet, et de l'Ecosse ainsi que le début de la chaussée de Charleroi et l'avenue de la Toison d'Or.



e. la répression

Le Parquet de police de Bruxelles devra, lui aussi, être mobilisé afin qu'il traite sans délais les PV reçus dans la cadre de l'opération pilote. Pour ce faire, il est d'ordinaire convenu que la ou les zones de police concernées envoient au Parquet les PV réalisés dans le cadre de l'opération de manière groupée et pourvu de la mention 'nom de l'opération'.

Le suivi du Parquet pourra être efficace à la condition que les P.V. soient clairement établis et que la signalisation soit irréprochable, faute de quoi la Parquet pourrait s'exposer à de nombreuses contestations.

Cas pratique

Au moment de la rédaction du rapport final de l'opération « Louise », 36 dossiers étaient toujours en information (complément d'information, audition contrevenant, audition verbalisant, etc.), 513 transactions étaient en cours, 119 transactions avaient été payées et 7 dossiers avaient été classés sans suite (PV mal rédigé, manque d'éléments à charge, etc.). Enfin, signalons qu'il y avait 4 dossiers joints en vue d'un traitement unique, et que 2 dossiers avaient été fixés devant le tribunal.



3.6. l'évaluation

L'opération devra bien sûr faire l'objet d'une évaluation et d'un rapport, dont les résultats seront présentés au comité d'accompagnement et au groupe de travail (débriefing). Sur base de cette dernière, et s'il s'agissait d'un test, on pourra soit décider de ne pas réaliser les modifications testées, soit procéder à des adaptations (avant de réaliser durablement les modifications), soit réaliser les modifications durablement si le test s'est avéré tout à fait concluant et semble rejoindre les objectifs fixés.

L'évaluation devra s'articuler si possible autour d'éléments objectifs comparés à la situation antérieure à l'opération (enquêtes de stationnement, comptage, constatation sur le terrain,...) et autour d'éléments plus subjectifs (enquêtes auprès des commerçants, sondages parmi les riverains et les automobilistes...).

Cas pratique

Afin de pouvoir évaluer l'opération, l'AVCB a mené des enquêtes de stationnement pendant la période de sensibilisation et de répression, ainsi qu'un mois après la fin de l'action des policiers. Ces enquêtes ont été effectuées chaque fois un lundi (de 14h00 à 16h00), un mardi (de 8h00 à 10h00), un mercredi (de 10h00 à 12h00) et un samedi (de 14h00 à 16h00), en date des 16, 17, 18 et 21 septembre, en date des 14, 15, 16 et 19 octobre, et en date des 25, 26, 27 et 30 novembre (ces jours et ces heures ont été choisis de manière à correspondre aux jours et heures des enquêtes préalables effectuées avant le début de l'opération dans le but de pouvoir comparer les résultats). En outre, pendant ces mêmes périodes, la STIB a mesuré le temps de passages des trams dans le « Goulet ». Enfin, une enquête a également été réalisée par l'AVCB auprès des commerçants afin de connaître leur avis sur le déroulement de l'opération dans le « Goulet » Louise.

L'heure des bilans

Plus de quatre mois après la fin de l'opération, et après un rapport final, l'heure des bilans a sonné. Les résultats relatifs à la modification du régime de stationnement se déclinent en trois temps. Très peu de changements ont été constatés durant la période d'information : les doubles files ont perduré au détriment du site franchissable et le disque de stationnement n'a été utilisé que marginalement. Tout au plus avons-nous pu constater que le nombre de rotations tendait à légèrement augmenter. Comme nous pouvions l'imaginer, la période de répression a, elle, offert des résultats pour le moins spectaculaires. Les zones de livraisons étaient libres, les doubles files éliminées et les rotations plus fréquentes. Certains effets significatifs se sont prolongés, à notre étonnement, plus d'un mois après la fin de la campagne avec toutefois quelques nuances. Après 10 heures, par exemple, les zones de livraisons commençaient à nouveau à être squattées par des automobilistes en mal de stationnement et les doubles files repartaient en légère hausse. Le nombre des rotations restait, lui, à un niveau supérieur à celui constaté durant les enquêtes préalables, et ce, malgré une utilisation anecdotique du disque de stationnement.

Les aménagements ont réservé, eux aussi, de bonnes surprises puisque aucun bollard n'a été renversé depuis le début de l'opération et que l'îlot directionnel de la place Louise se montre, à l'observation, très efficace. Il n'en va malheureusement pas de même du côté de la place Stéphanie, en raison du surdimensionnement du rond-point et des nombreuses voitures stationnées illicitement dans le rond-point, encourageant les automobilistes à se lancer sur le site franchissable.

Les mesures des temps de passage des trams dans le « goulet », effectuées par la STIB, offrent également des résultats intéressants puisque le temps moyen constaté a diminué pour atteindre une minute trente secondes. Par ailleurs, des enquêtes informelles au sein de la STIB ont permis aux chefs de ligne de constater que les wattmen des lignes empruntant le « goulet » se montraient moins stressés.

Les résultats du volet « Parkings publics » de l'opération (distribution de tickets de parking donnant droit à une heure gratuite dans les parkings Wiltcher's et Poelaert) apportent une satisfaction mitigée à la société Interparking. En effet, un return de 12% a été enregistré au Wiltcher's, pour seulement 2,7% au Poelaert (plus éloigné du « goulet »), étant entendu qu'un return de 4% est considéré comme un succès.

3.7. Durabilité

Une opération destinée à modifier le comportement des usagers ne pourra aboutir à de réels résultats que pour autant qu'elle s'inscrive dans la durée. Une période de répression faisant suite, par exemple, à une modification du régime de stationnement ne pourra porter ses fruits que pour autant qu'elle soit répétée (il est communément admis qu'une modification du comportement nécessite plusieurs années de travail avant de s'ancrer durablement chez les usagers !). On pourra par exemple chercher à 'durabiliser' une opération au travers des conventions de mobilité, des contrats d'axe...

Cas pratique

D'un point de vue pratique et pour se doter des moyens nécessaires à la pérennisation de l'opération, il était intéressant de suivre de près le développement de l'approche « Contrat de mobilité⁸ ». En 2004, un contrat de mobilité spécifique au « Goulet » Louise a démarré. Si on constate un report du trafic et du stationnement sur Saint-Gilles, il faudra prévoir là aussi un contrat de mobilité spécifique. Parallèlement aux contrats de mobilité, il serait intéressant de développer l'approche « Contrat d'axe » qui lui est complémentaire. Enfin, il faudra suivre de près l'évolution des « Conventions de mobilité ».

*Tous ces **outils** devraient permettre dans un avenir assez proche aux différents acteurs du « Goulet » (communes, STIB, polices) de disposer des moyens nécessaires à la pérennisation de l'opération pilote.*

Conclusions

Ce vade-mecum avait pour objectif de broser les grandes lignes théoriques de ce que devrait être une opération pilote et de les illustrer à l'aide de l'expérience engrangée par l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale lors de la coordination de l'opération « Louise », lancée à l'initiative de la Région de Bruxelles-Capitale. Nous avons mis l'accent sur certains points particuliers afin d'attirer l'attention tantôt sur des timings, tantôt sur des mécanismes de concertation.

Toutefois, une opération n'étant pas l'autre et les circonstances du terrain pouvant fortement varier, nous sommes bien conscients que ce vade-mecum se veut avant tout un outil d'aide à la structuration d'une opération.

⁸ Toutefois, il faut tenir compte du fait que les contrats de mobilité ne sont applicables qu'à certaines heures