



Conseil communal du 25/02/2026

Réponse à l'interpellation n°28 :

« Interpellations relatives à l'antenne communale de proximité du quartier Nord :

- Le renforcement de la présence communale et de la cohésion sociale dans le Quartier Nord ; Interpellation introduite par M. BASSAMBI Yves, Conseiller communal ;**
- Les questions de confidentialité, de sécurité et de légalité que soulève l'ouverture de l'antenne dans le Quartier Nord ; Interpellation introduite par M. BOÏKETE Philippe, Conseiller communal ;**
- La mobilisation du personnel pour l'ouverture de l'antenne dans le Quartier Nord ; Interpellation introduite par M. BOÏKETE Philippe, Conseiller communal ;**
- L'accessibilité de la nouvelle antenne communale – Rue Verte 51 ; Interpellation introduite par M. MOUHSSIN Ahmed, Conseiller communal »**

(ordre du jour complémentaire)

Mesdames et Messieurs les Conseillers,

Je souhaite, à travers cette réponse, apporter des éléments clairs et cohérents aux différentes interpellations formulées au sujet de l'antenne communale du Quartier Nord, inaugurée le 13 février dernier.

Cette antenne s'inscrit dans une volonté politique assumée : répondre présent dans les quartiers fragilisés, y renforcer la présence du service public communal, tant sur le plan administratif, social que sécuritaire.

L'implantation d'une antenne communale regroupant des services administratifs (Population, État civil) et sociaux constitue en soi une mesure de prévention et de dissuasion. La réappropriation de l'espace public par le service public contribue à réduire le sentiment d'impunité et à restaurer un climat plus serein pour les habitants.

Le site est sécurisé et directement relié au commissariat de proximité, garantissant la sécurité des agents et des usagers. Cette présence institutionnelle permanente envoie un signal clair : la Commune est présente, visible et engagée.

Les 16 Gardiens de la Paix utilisent désormais l'antenne comme point d'ancrage central, permettant une présence plus fine, plus réactive et mieux coordonnée dans le quartier.

Les habitants peuvent signaler directement incivilités, dépôts clandestins ou nuisances. Ces informations sont transmises en temps réel aux agents sur le terrain, améliorant ainsi l'efficacité de l'action communale.

Cette organisation répond à l'objectif évoqué lors de précédents échanges : une action de terrain plus proche, plus rapide et plus lisible pour la population.

Plusieurs interpellations ont porté sur la précarité, la marginalisation et les problématiques de toxicomanie. L'antenne apporte une réponse concrète à ces enjeux.

En y installant des permanences sociales et une dynamique de quartier, la Commune crée un lieu d'écoute, d'orientation et d'accompagnement, accessible aux habitants les plus fragiles.

Les travailleurs sociaux assurent un premier accueil et orientent les personnes vers les structures compétentes, notamment en matière de santé et d'addictions, évitant ainsi que les situations ne se détériorent.

S'agissant de la confidentialité, du professionnalisme et du respect des données, les services de Population sont assurés par des agents communaux assermentés, disposant de toutes les habilitations nécessaires. Les postes informatiques sont sécurisés et les procédures respectent strictement les exigences légales en matière de protection des données et de secret professionnel.

Le service Population est représenté au sein de l'antenne par des agents travaillant dans un bureau sécurisé et fermé à clé.

L'ordinateur utilisé par les agents communaux a été spécifiquement programmé et sécurisé. Les agents disposent de toutes les habilitations et autorisations requises par le SPF Intérieur pour traiter les dossiers administratifs et procéder à la signature des documents officiels.

Les agents communaux du service Population travaillent en connexion permanente avec le SPF Intérieur et le SPF Mobilité. L'ensemble des demandes est traité via des applications officielles et sécurisées, développées et formatées par ces administrations.

Le PC installé pour le service Population à l'antenne du quartier Nord est utilisé exclusivement comme terminal. Il se connecte au réseau communal via le VPN régional fourni par Paradigm, lequel est conforme à la directive NIS2. Une fois connecté au réseau communal, l'agent prend le contrôle à distance de son poste de travail communal, situé au service Population (actuellement guichet 2).

L'agent accède ensuite à l'application Saphir en s'authentifiant à l'aide de sa carte d'identité électronique et de son code PIN (authentification multifacteur – MFA), exactement comme s'il était physiquement présent au service Population.

Pour ce qui est de la confidentialité, des solutions organisationnelles sont prévues afin de garantir lors des entretiens, notamment le bureau fermé à l'arrière ou des espaces adaptés lorsque la situation est plus complexe et nécessite une approche à plus long terme.

Il convient de rappeler que le fondement du travail social repose sur la relation de confiance entre les bénéficiaires et les professionnels psycho-sociaux. Le simple fait que certaines personnes, parfois éloignées des institutions au point de ne plus oser franchir les portes de l'administration communale, se rendent dans cette antenne constitue déjà une avancée significative. À partir de ce premier contact, un accompagnement devient possible.

La non-accessibilité PMR du local a été identifiée dès l'origine. Une solution alternative a donc été prévue d'emblée : les personnes concernées sont accompagnées vers la salle Mandela, entièrement accessible, wc compris et le flyer de présentation y fait référence.

Cette organisation permet un accueil digne et un traitement complet des demandes sans que l'accessibilité ne constitue un frein.

Les premières expériences de terrain, notamment en matière de reconnaissance de handicap ou de GRAPA, démontrent que ce service de proximité répond effectivement aux besoins des publics les plus vulnérables.

Mesdames, Messieurs les Conseillers,

L'antenne du Quartier Nord est appelée à devenir un véritable lieu de convergence des services.

Des synergies sont en cours de mise en place, avec notamment l'arrivée prochaine de permanences de la police de quartier, de la Mission locale et une collaboration avec les HBM. Plusieurs collectifs ont également manifesté leur volonté d'y développer des actions sociales et citoyennes.

Cette dynamique vise à renforcer l'accès aux droits, l'accompagnement des habitants et la cohésion sociale.

Concernant les heures supplémentaires évoquées, il s'agit précisément de cinq agents des CSP ayant presté deux heures supplémentaires avec suivi de la procédure. Leur présence était indispensable afin d'assurer un contact direct avec la population et faire vivre le lieu. Cette mobilisation était donc pleinement justifiée.

Les autres travailleurs présents (éducateurs de rue, agents APP, service jeunesse) intervenaient dans le cadre de leurs horaires habituels et de leur lien avec ce lieu. Tout comme le service Événements, dont la nature des missions implique régulièrement des interventions en dehors des horaires conventionnels.

Mais ce qui l'est important de dire, c'est que les habitants étaient présents massivement, certains conseillers qui interpellent à ce sujet étaient là et peuvent témoigner de cet engouement, d'autres n'y étaient pas et ne sont pas factuels dans les propos qui sont tenus.

Il est dès lors regrettable que des initiatives suscitant l'adhésion des familles, la satisfaction des habitants et la cohésion entre travailleurs fassent l'objet de critiques, là où elles devraient être reconnues comme des signes positifs de mobilisation, de solidarité et de lien social.