

PACTE SAINT-GILLES – RÉGION DE BRUXELLES CAPITALE

Entre :

La Région de Bruxelles-Capitale, représentée par Monsieur Rudi VERVOORT, Ministre-Président et Monsieur Didier GOSUIN, Ministre de l'Economie et de l'Emploi et Monsieur Pascal SMET, Ministre de la Mobilité et des Travaux Publics ;

et

La Commune de Saint-Gilles, représentée par Monsieur Charles PICQUE, Bourgmestre et Monsieur Mohssin EL GHABRI, Echevin du Développement Economique ;

et

La STIB, représentée par Monsieur Thomas RYCKALTS, Président du Conseil d'Administration et Monsieur Briec DE MEEUS, Administrateur – Directeur Général ;

et

Bruxelles Mobilité, représentée par Monsieur Christophe VANOERBEEK, Directeur Général ;

et

hub.brussels, représentée par Madame Isabelle GRIPPA, Directrice Générale ;

Etant donné la nature exceptionnelle dans la durée, dans l'étendue géographique et dans l'ampleur des travaux, ainsi que le caractère d'utilité publique de la réalisation de la ligne de métro 3, il est conclu le Pacte suivant, dans le cadre de la construction de la nouvelle station Toots Thielemans, impactant le quartier Stalingrad/Lemonnier/Jamar.

Il est convenu ce qui suit entre les parties :

1 Objectifs du Pacte

Le premier objectif du pacte est d'assurer le meilleur déroulement possible des chantiers afférents à la construction du métro et liés au projet Constitution – future station Toots Thielemans (voir périmètre ci-dessous, point 2).

Le but visé est de maintenir l'activité économique, l'accessibilité des quartiers et le bien-être des riverains durant les chantiers par l'apport de mesures d'accompagnement des commerçants et riverains et par la limitation et le monitoring des nuisances.

Le second objectif du pacte est d'apporter au terme du chantier une requalification de l'espace public et du cadre de vie local au bénéfice des commerçants, des riverains et des visiteurs du quartier par l'amélioration des aménagements de voiries et la mise en valeur du patrimoine public.

Pour atteindre ces objectifs, des moyens complémentaires seront libérés, alimenté par la Région de Bruxelles-Capitale à hauteur de 10M€ pour la durée totale du chantier complet dans les

périmètres indiqués au point 2 ci-dessous, consacré d'une part à des mesures d'accompagnement du chantier afin de réduire les nuisances pour les habitants, de préserver l'attractivité des commerces et de maintenir la vie de quartier et d'autre part à des mesures de soutien économique aux professionnels impactés (commerces, maraîchers, forains). Ces moyens couvriront les dépenses nécessaires à la mise en place des mesures préconisées dans ce Pacte et dans le Pacte équivalent conclu avec la Ville de Bruxelles. Une série de mesures sont d'ailleurs des mesures communes aux deux pactes.

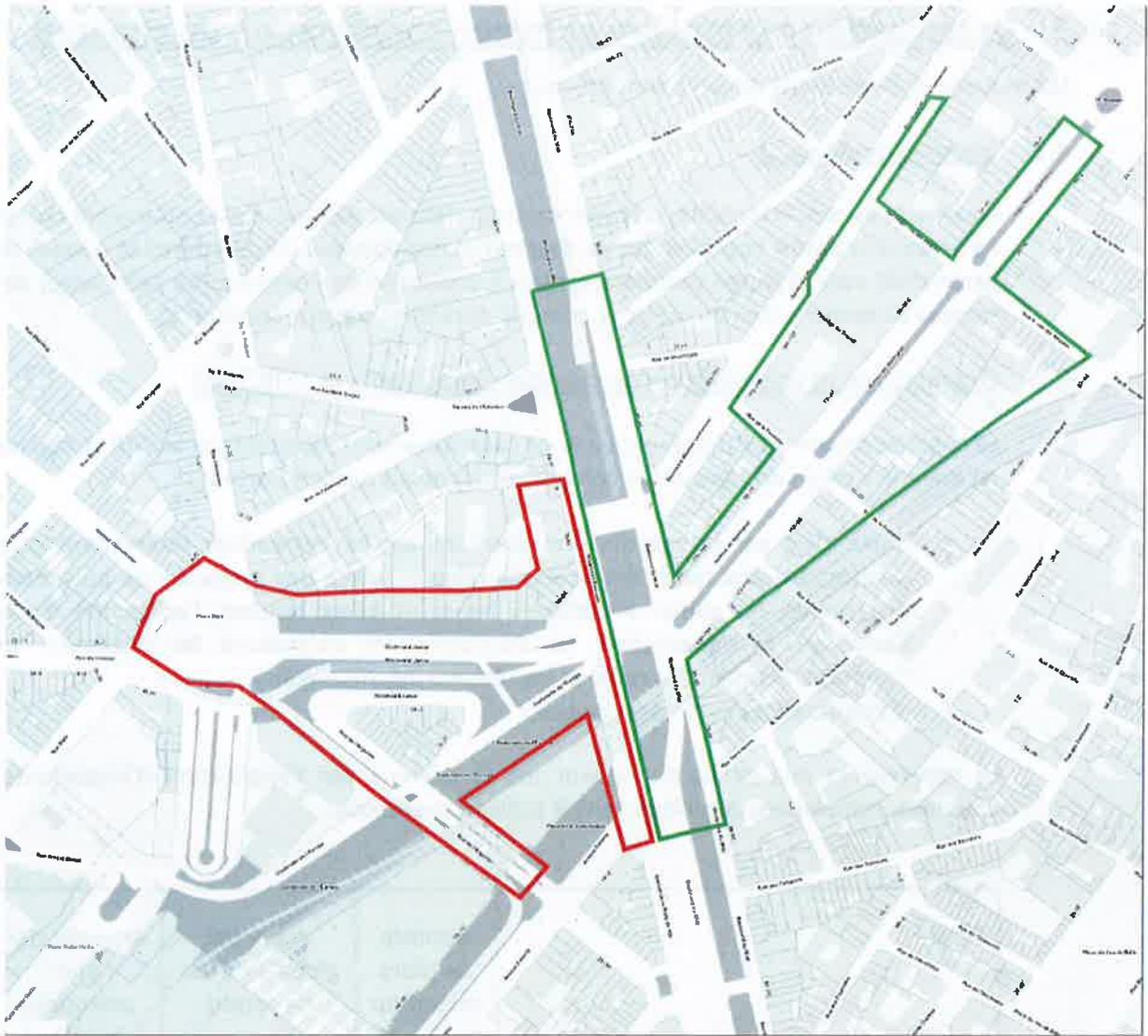
2 Champ d'application

Le périmètre du Pacte couvre le boulevard Jamar, l'esplanade de l'Europe, place de la Constitution, la rue de l'Argonne et la place Bara (en rouge sur le plan ci-dessous).

Un pacte est également conclu avec la Ville de Bruxelles, pour le périmètre suivant : boulevard Lemonnier, avenue de Stalingrad et boulevard du Midi (en vert sur le plan ci-dessous).

Les chantiers concernés sont :

- Le chantier préparatoire de déplacement des impétrants
- Le chantier de génie civil métro-tram
- Les chantiers de réaménagement des voiries



3 Organisation exemplaire et hyper-coordination du chantier

Les moyens et dispositions suivants sont prévus :

3.1 Hyper-coordonateur

Au sein de Bruxelles Mobilité, un hyper-coordonateur est désigné. Il est notamment chargé de veiller à la bonne coordination du chantier métro (travaux préparatoires et travaux de génie civil) avec d'autres chantiers/projets à proximité de l'emprise (au sens large) des travaux de construction du métro, y compris durant les travaux impétrants.

Page | 4

3.2 Organisation et coordination du chantier (impétrants et STIB/BM)

Le chantier métro-tram de génie civil et de parachèvement est piloté par la STIB et régi par un marché à délais de rigueur qui comporte sept délais partiels portant :

- d'une part sur la coordination avec les autres entreprises intervenant pour d'autres travaux (pose des voies, la mise en place des systèmes de puissances électriques, les câbles électriques haute et basse tension, l'adduction d'eau, l'éclairage, la signalisation, les escalators, les ascenseurs, les systèmes de pompage, les volets, la radio et les réseaux informatiques) ;
- d'autre part sur la fin des travaux.

Le non-respect des délais de rigueur est sanctionné par l'application d'importantes amendes, cumulables, détaillées dans le tableau ci-dessous.

Délai	Nombre de jours calendrier	Amende globale en cas de retard	Amende par jour calendrier de retard
Délai global - Fin des travaux	2.555		100.000 €
Délais partiels			
Livraison et mise à disposition des locaux techniques achevés au niveau -2 côtés nord et sud et au niveau -1 côté nord de la station Toots Thielemans	1.340	100.000 €	10.000 €
Fin des travaux de réalisation des infrastructures entre les cumulées 950 et 600 incluant la connexion côté Anneessens	1.429	250.000 €	25.000 €
Fin des travaux de réalisation des infrastructures entre les cumulées 950 et 350 excluant la connexion côté Midi sous la place Bara	60	500.000 €	50.000 €

Travaux de connexion entre les cumulées 300 & 350 sous la Place Bara	75	250.000 €	25.000 €
Fin des travaux de parachèvement de la station métro Toots Thielemans	104	500.000 €	50.000 €
Fin des travaux de réalisation du gros œuvre des infrastructures tram – tronçons C3H – C3K	769	250.000 €	25.000 €
Fin des travaux – livraison de la station de tram Lemonnier entièrement rénovée	119	500.000 €	50.000 €

Le montant résiduel de ces éventuelles amendes, après déduction des frais engendrés par les retards, servira à compléter les moyens dans le cadre du présent Pacte.

La Région appelle les concessionnaires à fixer un même objectif commun accordant la priorité des moyens de manière à ce que le chantier préparatoire de déplacement des impétrants se déroule le plus rapidement possible et dans le respect des standards de communication et d'accompagnement du chantier définis dans le pacte.

L'objectif est de donner au chantier métro-tram un statut prioritaire sur les autres chantiers de manière à concentrer les ressources disponibles sur celui-ci, en évitant que d'autres chantiers ne viennent entraver l'avancement du chantier métro-tram pour des raisons de mobilité ou autre.

Le déroulement du chantier sera planifié avec l'entrepreneur en impliquant les commerçants et les riverains.

3.3 Concierge de chantier

Un « concierge de chantier » sera recruté par la STIB dès la signature du Pacte pour suivre le chantier métro-tram pendant toute sa durée. Comme tout concierge, il veille au bon suivi des tâches qui lui sont assignées à la différence près que sa zone de travail est celle du périmètre du chantier. Son bureau est sur le chantier.

Le concierge est garant du maintien de l'état conforme de la signalétique et des fléchages, qu'il vérifie quotidiennement. Il s'assure de la propreté du chantier et remonte ses remarques vers l'entreprise. Il assure une présence quotidienne au service du chantier et des riverains et apporte son aide dans le cadre de la planification des livraisons vers les commerces.

Il visite pro-activement les commerces afin d'anticiper au mieux les situations critiques, qu'il relaye à l'ombudsman et à la personne de contact de hub.brussels. Il aide à l'information des commerçants et riverains.

Il remonte les problèmes quotidiens vers l'entreprise et assure le suivi des solutions mises en place.

3.4 Ombudsman

Un ombudsman est affecté par la STIB au chantier. Il dispose d'un bureau sur le chantier.

Il développe un plan de communication complet :

- Il diffuse toute l'information grand public sur l'avancement du chantier dans les différents médias (site web, presse, réseaux sociaux). Il organise toutes les sessions d'information utiles avec les riverains.
- Il gère un système de diffusion d'une information spécifique à destination des commerçants via une plateforme d'info rapide (SMS, What's App, Telegram, BOSA, groupe fermé Facebook ou autre) pour les événements importants et/ou imprévus.
- Il publie un carnet des prévisions à court terme concernant les phases susceptibles d'engendrer des nuisances pour les prévenir au mieux.
- Il organise durant toute la durée du chantier un panel avec les commerçants et les riverains pour suivi des actions et il fait le lien avec l'animateur (animations, co-création, events,...)
- Il assure l'interface avec la personne de référence des impétrants tout comme avec l'agence Hub (animateur, point 3.5) et les services de la commune de St-Gilles et de la Ville et le chef de projet métro-tram.

Page | 6

L'ombudsman enregistre toutes les demandes spécifiques et les plaintes des riverains et des commerçants. Il informe aussi les commerçants des démarches nécessaires en vue de l'obtention de l'indemnité régionale forfaitaire des commerces impactés par un chantier en voirie publique.

L'ombudsman tient au minimum une permanence hebdomadaire pour accueillir les riverains et leurs questions, dans un local mis à disposition par la Ville de Bruxelles ou dans un bureau clairement identifiable, éventuellement dans la zone de vie du chantier.

3.5 hub.brussels

Un accompagnement des commerces est réalisé par hub.brussels en collaboration avec le service Développement économique de la commune de Saint-Gilles pour la durée des chantiers. Il a pour objectif de maintenir l'attractivité économique (commerces, horeca, tourisme) et propose toute initiative en ce sens (ateliers avec les commerçants, actions de promotion locale des commerces, parcours d'artistes, etc).

Pour ce faire, des moyens financiers sont définis dans le cadre du présent pacte.

hub.brussels travaille en collaboration étroite avec l'ombudsman et le concierge, et mobilise des ressources dans ses différents départements en fonction des besoins (BU Retail - rencontre des commerçants, BU Recherche – récolte et analyse des données durant toute la période du chantier, BU Développement – accompagnement de projet innovant, 1819 – My business pass – Futur pass Rebond)

3.6 Dans le cadre du pilotage du pacte, les points de rencontre entre les différentes instances seront :

- La **réunion de communication de chantier hebdomadaire** avec présence de l'ombudsman, du concierge et de l'animateur Hub et mise systématique à l'ordre du jour d'un point "communication & conciergerie" comprenant :
 - le relais des questions des riverains et commerçants
 - le relais des réponses vers les riverains et commerçants
 - l'exécution des mesures de communication et d'information préconisées
 - les remarques sur la tenue du chantier (signalétique, propreté, etc)

- Le **Comité d'accompagnement** des travaux (suivi opérationnel, avec toutes les parties prenantes, 2x/mois). A l'issue de chaque comité d'accompagnement, un planning actualisé du chantier est communiqué, notamment via l'ombudsman, le site web et la newsletter Métro3.

Page | 7

Composition : les services de la Ville de Bruxelles et de la commune de Saint-Gilles, Charve (gestion du marché du Midi), la STIB et Hub et les représentants des commerçants. Les cabinets en charge respectivement des domaines visés seront également associés à ces rencontres afin de faire le point avec leurs services avant chaque réunion.

- **Sur un plan opérationnel**, pendant la durée du chantier, des **groupes d'action** spécialisés seront constitués afin d'impliquer et de mobiliser les ressources humaines de l'ensemble des signataires, de leurs partenaires spécialisés (départements, services, associations,...) et des représentants du quartier, dans des domaines spécifiques, comme :
 - **GA « Communication, marketing et événements »**
 - **GA « Accompagnement économique des commerces »**
 - **GA « Mobilité, logistique et propreté »**
 - **Autres, en fonction des besoins des travaux**

- Un **Comité de pilotage des travaux** mensuel, rassemblant maître d'ouvrage et instances publiques.

Composition : les cabinets Ville de Bruxelles (Bourgmestre, Commerce, Régie foncière, Instruction publique, Sport, Mobilité Voirie et Urbanisme), les échevinats similaires ou leurs représentants pour la commune de Saint-Gilles, les cabinets Mobilité, Economie de la Région Bruxelles-Capitale, Hub, Bruxelles Mobilité et la STIB.

- Un **comité d'accompagnement** spécifique, composé notamment des services de la commune, sera aussi mis sur pied par le gestionnaire de la voirie dans le cadre du réaménagement de l'espace public en surface à l'issue du chantier et de la **requalification du quartier**.

4 Information et communication

Les équipes de communication de la STIB, avec l'agence de communication désignée par la STIB pour l'accompagnement des chantiers Métro 3, seront chargées de la gestion globale de la communication et de la bonne coordination avec l'ensemble des parties prenantes (dont la Cellule communication de la commune), notamment au sein du groupe d'action « communication, marketing et événements ».

Page | 8

4.1 Palissades, panneaux d'information et embellissement du chantier

Six panneaux d'information seront mis en place à chaque porte du chantier métro-tram. Au minimum un de ces six panneaux sera un panneau LED permettant l'affichage d'informations liées à la vie du quartier et aux impacts du chantier. Tous les frais relatifs à ces panneaux (conception, placement, entretien, démontage, ...) en ce compris les frais de raccordement et d'alimentation des panneaux LED ne sont pas à charge des communes.

Les palissades du chantier du métro-tram mises en place pour les phases longues afin de limiter la propagation de poussières et du bruit, seront aussi le média principal du chantier. Elles serviront de support pour l'information sur le chantier, pour la promotion du commerce local et pour la mise en œuvre de tous moyens destinés à améliorer l'image du chantier (œuvres originales, expositions temporaires en collaboration avec des musées, art urbain, mur végétal, trompe l'œil, etc).

On pourra également y organiser, par exemple, une exposition permanente et actualisée sur les techniques particulières mises en œuvre dans le chantier.

Toute idée originale pourra aussi être co-créée avec les habitants, les écoles ou les associations du quartier.

4.2 Information et communication : site(s) web, newsletter Métro 3, toutes-boîtes

L'ensemble des informations et documents relatifs au bon déroulement du chantier sera mis en ligne sur le site web à l'adresse www.metro3.be, sous l'onglet et les pages dédiés au chantier (infos travaux, documents de références, images des travaux, etc), aussi accessible moyennant un lien direct.

Une newsletter électronique spécifique au chantier sera réalisée et diffusée aux personnes inscrites sur le site. Cette newsletter sera envoyée à intervalles réguliers. Elle fera systématiquement le point sur le calendrier des travaux et rappellera les moyens d'entrer en contact avec l'ombudsman.

Des toutes-boîtes détaillant l'accessibilité et la mobilité à chaque nouvelle phase seront distribués aux riverains et aux commerçants. Ils seront aussi disponibles auprès du concierge de chantier qui visitera les commerces pour s'assurer de la bonne diffusion de l'information.

Les supports de communication mentionneront systématiquement les coordonnées des personnes à contacter (numéro vert, adresse email, site internet,...).

Si nécessaire, un site web spécifique à la promotion du quartier pendant les travaux pourra être réalisé et financé dans le cadre du présent Pacte.

4.3 Gestion des plaintes : ticket management et n° 0800

Les plaintes adressées par les riverains et commerçants seront centralisées dans un outil de « ticket management » en ligne. Les plaintes pourront être adressées lors de visites du concierge de chantier (voir 3.3 ci-dessus) ou de l'ombudsman, par téléphone via un numéro d'appel gratuit (0800), mis en place pour toute la ligne M3, par e-mail, via les réseaux sociaux ou directement sur la plateforme de ticket management. Le suivi de plaintes sera monitoré dans l'outil de ticket management.

Page | 9

4.4 Obligations de l'entreprise pour le chantier métro-tram

Le cahier des charges soumis aux entreprises candidates à la réalisation du chantier métro-tram contient des obligations de communication externe de l'entreprise vis-à-vis du voisinage.

Une attention particulière sera donnée à la qualité de la réponse des candidats et à l'intégration de leur plan à la stratégie globale de communication, et la mise en œuvre des actions proposées fera l'objet d'un accord et d'évaluations régulières.

4.5 Coordination avec les impétrants pour les travaux préparatoires

Dans le cadre des travaux préparatoires (impétrants), La STIB, maître d'ouvrage et l'impétrant coordinateur des concessionnaires intervenants, collaboreront étroitement afin de fournir aux riverains, commerçants et visiteurs du quartier toutes les informations liées au chantier et à ses conséquences. Ces informations seront distribuées en toutes boîtes pour chaque nouvelle phase et publiées sur le site www.metro3.be.

Un numéro gratuit (0800 14202) permettra de contacter l'ombudsman de la STIB, qui sera le relais des questions des riverains vers les différents intervenants.

Un site web, accessible depuis www.metro3.be, permettra aussi d'enregistrer les demandes des riverains, d'y répondre et d'en assurer le suivi.

Etant donné le caractère plus mobile des chantiers des concessionnaires, l'isolation du chantier d'impétrants par palissades ne sera pas possible, sauf exceptions. Par contre, toutes les barrières de chantier utilisées seront utilisées comme supports d'une communication décidée en collaboration avec le panel mis en place.

5 Maintien de la vie économique

Les mesures suivantes visent d'une part à assurer le maintien du fonctionnement normal du quartier en période de chantier (logistique, accessibilité), d'autre part à créer une animation pour maintenir un flux de visiteurs (mesures bénéficiant à tous), et enfin à garantir un accompagnement individuel pour les commerçants plus particulièrement touchés par le chantier.

5.1 Organisation de la vie du quartier

5.1.1 Exigences minimales de mobilité

La STIB, dans l'exécution du chantier métro-tram, respectera les recommandations de l'analyse de mobilité qui prévoit :

- Le maintien de deux bandes de circulation dans chaque sens sur la Petite-Ceinture, sauf cas de force majeure pendant la période de la Foire du Midi ;
- Le maintien d'une bande de circulation dans chaque sens sur le boulevard Jamar ;

La STIB, en collaboration avec l'entreprise chargée de l'exécution des travaux, maintiendra le flux des modes actifs en permanence sur l'axe Gare du Midi - Stalingrad - Centre avec un passage sécurisé, balisé et clairement identifié pour la traversée du boulevard du Midi.

Lorsque le chantier sera prégnant dans le boulevard Jamar, la STIB fera placer une passerelle pour permettre la traversée du boulevard depuis les hôtels vers la Gare du Midi, afin de proposer aux clients des hôtels et aux riverains un parcours « hors chantier » sur ce trajet.

Une attention particulière sera portée à la sécurité et à la signalétique pour la gestion des flux de mobilité et la cohabitation des différents modes de déplacements, en particulier les modes actifs et les PMR.

Chaque fois que possible, les flux piétons et cyclistes feront l'objet de la pose d'un tarmac lisse (ou autre revêtement équivalent) avec des lignes podotactiles, pour faciliter et sécuriser la circulation des cyclistes, le cheminement des piétons et des poussettes, ainsi que celui des PMR.

La Région prend en charge, pour compenser et améliorer l'offre de transport public durant le chantier métro-tram, une réduction de 50% sur l'abonnement annuel STIB/MTB à destination des résidents et du personnel des commerces et des activités riverains dans le périmètre du chantier tel que défini au point 2.

Le concierge de chantier sera la personne de contact pour l'obtention de ces abonnements, selon les modalités suivantes :

- L'ayant-droit de la zone de chantier se présente au concierge pour demander son abonnement STIB/MTB (pas d'abonnement préférentiel)
- Le concierge vérifie la recevabilité de la demande et encode la demande d'abonnement dans la plateforme B2B de la STIB
- L'ayant-droit reçoit un bulletin de virement par courrier ou un lien Ogone par e-mail afin d'effectuer le paiement de sa quote-part (50% du prix total). Son abonnement est actif dès réception de sa quote-part.

Mensuellement, la STIB enverra une facture à la Région pour le solde des 50% des abonnements conclus durant le mois.

Enfin, un niveau de service du transport en commun au moins équivalent à celui actuel sera maintenu durant toute la durée du chantier en renforçant si besoin les fréquences de certaines lignes de métro, de tram ou de bus et en permettant aux usagers d'emprunter sans frais supplémentaire les trains à l'intérieur de la Région, en particulier lors de l'interruption des lignes de pré-métro 3 et 4 afin d'adapter les stations au nouveau matériel roulant.

Page | 11

5.1.2 Exigences minimales d'accessibilité

L'accessibilité des habitations et des commerces en activité sera maintenue durant l'exécution du chantier.

Les entrées carrossables seront rendues accessibles, à l'exception d'interventions ponctuelles effectuées à leur endroit.

Ce pacte est un engagement collectif à trouver une solution adéquate pour les commerces impactés.

La conciergerie de chantier mise en place visera notamment à faciliter les livraisons et les opérations d'embarquements pour les autocars dans une zone à définir en collaboration avec les services ad hoc de la commune et la police.

La conciergerie sera installée, dès rénovation du lieu, au 63 boulevard du midi. Dans l'intervalle, une solution d'hébergement dans un des espaces du Palais du Midi est envisagée.

Idéalement, la conciergerie permettra un stockage temporaire de courte durée, et aura à proximité d'une zone de stationnement à rotation rapide (environs 4 emplacements) pour permettre les opérations de chargement / déchargement / embarquement / débarquement de courte durée.

La conciergerie de chantier sera tenue par un concierge de chantier désigné par la STIB. Il effectuera une mission de proximité notamment en planifiant les livraisons problématiques (volume, poids, heures, etc.) avec les commerçants. Le concierge de chantier travaillera en collaboration étroite avec l'ombudsman.

Des zones de livraison seront maintenues. Elles seront localisées en fonction de l'évolution du chantier et communiquées aux commerçants par le concierge de chantier et sur le site internet.

La Ville de Bruxelles et la Commune de Saint-Gilles s'engagent à entamer des négociations entre elles pour une extension réciproque de la validité des cartes de riverains.

Le nombre d'emplacements pour les taxis et pour les PMR sera tant que possible privilégié et augmenté aux portes du chantier.

La Région négocie un accès gratuit (voucher) dans un parking proche du quartier (p.ex. le Q-park à la Gare du Midi ou le parking Porte de Halle) pour la clientèle, et si nécessaire, y réserve des places de parking dédiées aux restaurants.

Un fléchage d'orientation générale des voiries et des équipements publics (FR, NL, EN) sera conçu par la STIB et installé par la STIB et l'entreprise aux portes du chantier pour permettre à chaque mode d'être correctement dirigé vers sa destination. Un fléchage individualisé et nominatif des commerces et de l'Horeca sera mis en place dans la zone d'emprise du chantier, tout en veillant à éviter la création d'un « chaos visuel » contreproductif pour l'orientation au cœur du quartier. Le concierge de chantier est le garant de la bonne tenue de cette signalétique, il vérifie quotidiennement son état et communique au responsable externe de l'entreprise toute anomalie afin que les mesures correctives soient prises.

5.1.3 Analyse des besoins en logistique

Les travaux vont évidemment créer des embarras de circulation et de facto des complications en matière de livraison des marchandises. Pour minimiser ces nuisances, hub.brussels propose de réaliser une enquête auprès des commerçants directement impactés par les travaux dans le périmètre défini. Il s'agit de connaître leurs habitudes de livraison et d'en informer les entrepreneurs afin qu'ils puissent en tenir compte lors de l'exécution du chantier.

L'enquête sera réalisée par l'équipe de terrain de hub.brussels et le diagnostic par l'équipe recherche.

Dans ce cadre, des propositions alternatives pourront être proposées, comme par exemple de la logistique groupée ou l'utilisation de vélo-cargo.

Vu la longueur et la complexité du chantier, ce travail sera actualisé chaque année.

5.1.4 Propreté publique

Les moyens nécessaires seront mobilisés pour assurer le transfert des sacs de déchets vers les points de collecte assurés par Bruxelles Propreté. Les contacts seront par ailleurs pris avec Bruxelles Propreté afin d'étudier la possibilité d'un ramassage quotidien des ordures.

Le maître d'ouvrage et/ou le maître d'œuvre sont responsable de la communication autour des points de collectes temporaires des déchets pendant la durée des chantiers.

Pendant le chantier métro-tram, l'entreprise assurera un nettoyage quotidien du chantier et des voiries dans la zone de chantier par le passage d'un camion-brosse. Le décrochage des camions et engins de chantier est prévu avant que ceux-ci ne quittent la zone.

L'entreprise prendra également en charge les petits travaux de réparation de dégâts causés directement par l'activité du chantier.

Il sera procédé au minimum deux fois par an à un lavage des vitres du rez-de-chaussée des immeubles en bordure de chantier, notamment à la fin des phases potentiellement les plus salissantes. Ce nettoyage fera évidemment l'objet d'un accord préalable des riverains concernés.

Le concierge de chantier est le garant de l'état de propreté du chantier, il remonte toute anomalie auprès du responsable de communication externe de l'entreprise ou de tout autre acteur de la propreté publique.

5.1.5 Sécurité

La STIB accordera via son entrepreneur une attention particulière au stockage des matériaux, barrières et engins de chantier afin de prévenir au maximum le vandalisme et le risque d'utilisation de matériaux comme projectiles potentiels.

Dans ce cadre, les différents intervenants (concierges, ombudsman , etc.) exerceront la surveillance du chantier afin que, par exemple, les barrières nadars ou d'autres autres matériels ne soient pas utilisés comme bélier.

Le bourgmestre demandera aux services de police d'être quant à eux particulièrement vigilants et réactifs aux problèmes pouvant survenir dans le périmètre du chantier.

5.2 Animation du quartier

5.2.1 Programme pluriannuel d'animations

Le groupe d'action « Communication, Marketing & Events » organise des visites du chantier et des quartiers, organise des événements qui permettent de maintenir l'attractivité des quartiers (expos didactiques, mise en lumière, parcours d'artistes, apéros urbains, remise de bons d'achat valables dans les commerces locaux, événements festifs associant personnel de chantier et les acteurs de la vie locale,...). Ces événements seront co-crésés et co-organisés avec les panels riverains et commerçants mis en place, avec des écoles, des associations...

L'objectif est d'organiser des évènements et animations de qualité qui amènent du public dans les quartiers. Il s'agit d'impliquer un maximum les commerçants pour qu'ils puissent bénéficier des retombées économiques liées à ces animations.

Dans le but de mutualiser les ressources et d'utiliser au mieux les compétences de chacun, le groupe d'action invitera en son sein les services, départements, agences ou associations de la Région, de la ville et des communes (exemple Brussels Major Events, Visit.brussels,...)

La tenue d'animations musicales en rapport avec la dénomination de la future station (Toots Thielemans) est aussi possible. Ces animations, comme d'autres conçues en co-création (par exemple avec des appels à projets) avec les riverains, commerçants, écoles ou associations du quartier, seront pilotées par le groupe d'action « Communication, Marketing et Events ». Elles bénéficieront d'un soutien financier, logistique et communicationnel dans le cadre de la dotation du présent pacte.

5.2.2 Végétalisation

Pendant le chantier métro-tram, en concertation avec les services ad hoc (espaces publics, plantations, végétalisation urbaine ,...) de la commune de Saint-Gilles et avec le gestionnaire du marché, des bacs à plantes temporaires pourraient être mis en place pour maintenir une présence végétale au sein du chantier. Dans le même esprit, une ou plusieurs palissades pourront être végétalisées.

5.2.3 Mise en place d'une stratégie marketing pour promouvoir le quartier

L'agence choisie par la STIB et Beliris pour assurer la communication de la construction de la ligne 3 sera chargée, dans le cadre d'une extension de marché, de définir une stratégie de communication et une image pour promouvoir les quartiers durant le chantier. Elle devra également définir les meilleurs supports à utiliser (affichage, TV, radio, réseaux sociaux, brochures, flyers, site web, reportages télévisés, etc)

Page | 14

L'objectif est de mettre sur pied une campagne de communication attractive autour des quartiers et de leurs commerces, sans se focaliser sur le chantier et les embarras de circulation qui vont en découler.

Le groupe d'action Communication, Marketing et Events (dont les services de communication de Bruxelles-Mobilité, de la STIB, de hub.brussels, de la commune de Saint-Gilles, de la ville de Bruxelles) sera étroitement associé à cette action.

De plus, chaque année durant le chantier, la STIB, en collaboration avec son agence de communication et les commerçants du quartier, réalisera une campagne de promotion des quartiers diffusée sur les différents supports de la STIB (sites web, réseaux sociaux, affichage sur le réseau tram et métro, habillage de véhicule) accompagnés d'une vidéo diffusée sur les réseaux sociaux et utilisable par les commerçants sur leurs sites web ou leurs comptes de réseaux sociaux, renforcée éventuellement par une campagne radio. La période et le thème de cette mise en valeur du quartier seront décidés en concertation avec les commerçants.

5.2.4 Impacts positifs du chantier sur l'emploi et l'économie locale

La STIB prévoit l'obligation pour l'entreprise générale et ses sous-traitants de respecter une clause d'insertion sociale qui vise l'engagement, de personnes à contrat à durée déterminée ou indéterminée via Actiris et la Mission locale en favorisant si possible l'engagement de personnes au sein du quartier. Les profils visés sont les suivants : secrétaire de chantier, ferrailleurs/coffreurs, techniques de parachèvement, tout autre profil en rapport avec les activités de chantier et sous réserve d'une approbation par Actiris.

Le nombre de personnes à engager est tel qu'il doit correspondre au minimum à 1.030 journées complètes de travail sur la durée du chantier et un volume minimal de 200 journées de travail complètes doit être atteint annuellement.

Enfin, la création d'une offre commerciale adaptée pour les employés du chantier sera encouragée, et fera l'objet d'une communication par les sociétés de travaux vers leurs salariés afin qu'il leur soit suggéré d'aller dans les commerces horeca du quartier.

5.3 Accompagnement individuel

5.3.1 Mesures spécifiques pour le marché du Midi

L'entreprise organisera son phasage, ses emprises de chantier et ses déviations pour éviter tant que possible d'interférer avec le périmètre du marché dominical du Midi. Si ce n'est pas possible pour certaines phases, l'entreprise en informe la STIB et est consciente que la suppression des places d'ambulants nécessite un préavis d'une année. Dès lors, l'entreprise organisera dès la notification du marché de travaux une réunion avec la STIB et le gestionnaire du marché pour examiner si des phases interfèrent avec le périmètre du marché.

Page | 15

Le chantier de construction du métro et du déplacement des collecteurs d'égout impactera durablement le Boulevard Jamar et de manière plus ponctuelle l'Esplanade de l'Europe. Il en résulte la nécessité de redéployer le marché dans d'autres zones non impactées sur l'Esplanade de l'Europe (côté entrée de la Gare du Midi) et Avenue Fonsny notamment.

La STIB travaille conjointement avec la commune de Saint-Gilles pour rechercher et établir les meilleures solutions en collaboration avec l'organisateur du marché afin de limiter tant que possible les inconvénients. Pour chaque réorganisation du marché, les moyens régionaux prendront en charge les éventuelles adaptations techniques (ex raccordement eau/électricité, signalisation, mise en sécurité) et éventuelles indemnités.

La STIB offre un support d'information et d'orientation spécifique au sein du marché tant pour les maraîchers que pour la chalandise.

La STIB prévoit le dimanche entre 5h et 16h une limitation de la circulation des trams 51 faisant leur terminus Avenue Fonsny plutôt que dans la rue de l'Argonne afin de concourir à la sécurité du marché. La STIB examinera avec les autorités de police les mesures complémentaires à prendre dans la mise en place de ce terminus dominical en matière de signalisation et d'organisation afin que la sécurité soit garantie.

5.3.2 Mesures spécifiques pour la Foire du Midi

Certaines sections du champ de la Foire seront inutilisables à certains moments du chantier: la berme centrale sous le point du midi entre 2020 et 2024, et la berme centrale à hauteur de la trémie du tram entre 2025 et 2027. Dans la mesure du possible, la Foire sera maintenue sur le boulevard du Midi, en déplaçant uniquement les manèges situés sur les zones impactées.

Si ce maintien partiel n'est plus possible à certains moments du chantier, le déplacement total de la Foire vers un autre lieu à définir peut être envisagé. La Foire reviendra dans tous les cas, à l'issue des travaux, sur le boulevard du Midi à la fin du chantier. Dans chaque cas de figure, et pour chaque déplacement ou retour de la Foire, les moyens régionaux prendront en charge les adaptations techniques (ex raccordement eau/électricité, signalisation, mise en sécurité) et éventuelles indemnités, une campagne annuelle de promotion pour informer des déplacements de la Foire, un dispositif d'acheminement depuis la gare du midi vers la foire et un monitoring de la fréquentation de la Foire. »

5.4 Compensation, indemnisations et soutien économique

Sur proposition du Ministre de la Mobilité et des Travaux Publics et du Ministre de l'Economie et de l'Emploi, le Parlement bruxellois a voté le nouveau système d'indemnisation pour les commerçants le 30 mars 2018 dans le cadre de l'ordonnance relative aux Chantiers en voirie publique. Ce système prévoit une indemnisation forfaitaire allant de 2000 à 2700 euros, renouvelable au bout de six mois, pour les petits commerces à proximité d'un chantier bloquant la circulation automobile et/ou de transport public dans une direction pendant plus de quatre semaines. Ce système entrera en vigueur le 25 mars 2019.

hub.brussels s'engage à communiquer en temps voulu, aux associations de commerçants concernés par les travaux, les informations sur l'indemnité prévue par l'ordonnance relative à l'indemnisation forfaitaire des commerces impactés par un chantier en voirie publique. hub.brussels accompagnera les commerçants pour faire les démarches auprès de l'administration.

Une dotation spécifique sera toutefois alimentée afin d'élargir et de compléter jusqu'au doublement des indemnisations forfaitaires déjà prévues par l'ordonnance et de pouvoir faire face aux situations spécifiques liées à l'exécution du présent pacte, dans le contexte d'un chantier cumulant :

- très fort impact,
- très longue durée (plus de 4 ans),
- d'utilité publique,
- avec construction d'une infrastructure souterraine (plus de 15.000 m3 d'excavation souterraine).

Dans le cadre de ce chantier les forains et maraichers seront également soutenus, p.ex. via la diminution ou suppression des redevances payées pour les emplacements qu'ils occupent. Dans ce cas la Région compensera la Commune pour le manque à gagner occasionné.

Dans le cadre la nouvelle législation, Finance.brussels pourra après analyse du chantier octroyer un crédit de crise aux commerçants les plus touchés par un chantier.

En complémentarité avec ce système d'indemnisation et de crédit de crise, le Centre des entreprises en difficultés (CEd) pourra proposer un audit financier gratuit aux commerçants qui le souhaitent et les orienter vers des solutions de financement de type micro-crédits.

Par ailleurs, la Région entamera dès l'obtention du permis d'urbanisme les démarches pour :

- faire reconnaître le caractère exceptionnel du chantier tram-métro et permettre l'application des dispositions en matière de chômage technique ;
- étudier avec les administrations ad hoc les possibilités d'allègements ou de report de charges sociales pendant la période du chantier tram-métro pour les commerces impactés ;
- aider les commerçants à gérer leurs obligations de volume d'achat vis-à-vis de leurs fournisseurs, leurs obligations de paiement des charges fixes, et le maintien des équipes de personnel.

hub.brussels dressera semestriellement un cadastre des cellules commerciales afin d'en suivre l'évolution en cours des travaux et d'avoir un indicateur de l'activité économique de la zone de travaux. Le cas échéant, ces informations, présentées trimestriellement au

comité de pilotage, permettront de prendre d'éventuelles mesures de soutien complémentaires.

Si des cellules vides apparaissent pendant le chantier, des actions de revalorisation seront mises en place, avec une réflexion concertée entre la commune, hub et la Stib.

Enfin, un guide pratique résumant les dispositifs spécifiques d'aides aux commerçants pendant le chantier sera diffusé par HUB. Une permanence sera organisée 2 fois par an dans le quartier pour aider les commerçants à compléter leur dossier de demande d'indemnisation.

6 Limitation des nuisances

La STIB a prévu dans le cahier des charges de l'entreprise différentes contraintes visant à limiter les nuisances du chantier de construction.

Un cloisonnement par palissades du chantier du métro-tram sera mis en place pour les phases longues afin de limiter la propagation de poussières et du bruit.

Un éclairage LED des palissades sera prévu afin d'éviter la création de zones où le sentiment d'insécurité serait dominant.

La mise en place de points de vue (promontoires, plafonds miroirs, "fenêtres" dans palissades,...) donnera la vue sur le chantier et en fera un acteur de la vie du quartier et un point de curiosité.

Les ouvertures mobiles seront balisées par des barrières règlementaires munies de bâches permettant d'assurer un affichage. Les passerelles pour les ouvertures le long des façades seront équipées de garde-corps.

Partout où c'est techniquement possible, l'entreprise évitera le recours à des groupes électrogènes pour délivrer les puissances électriques nécessaires au fonctionnement des équipements de chantier. Si des groupes électrogènes doivent quand même être mis en place, ils seront systématiquement capotés.

Le niveau sonore des compresseurs et des marteaux piqueurs sera contrôlé pour s'assurer que ces outils respectent les normes anti-bruit légales les plus sévères.

La production de poussières lors des démolitions sera limitée par arrosage des voiries et des pneus des camions ainsi que des chemins utilisés par le charroi de chantier.

Un ou plusieurs boîtiers de monitoring des nuisances de chantier seront placés par la STIB et l'entreprise pour mesurer le niveau de bruit et les vibrations. Des synthèses de ces relevés seront publiées régulièrement et des avertissements seront adressés à l'entreprise en cas de dépassements des normes.

Des bâches seront prévues pour couvrir les travaux d'égout en cas de gênes olfactives principalement en été.

Lors du chantier métro-tram, une « météo des nuisances » sera actualisée et diffusée par la STIB chaque semaine, sur place et sur le site internet metro3.be, donnant les prévisions à court terme (poussières, bruit, charroi, etc)

7 Requalification du quartier

La Région de Bruxelles Capitale s'engage

- à étudier, en concertation avec la commune et les riverains, un projet de réaménagement des espaces publics en surface sur le boulevard Jamar, et sur la petite Ceinture entre l'avenue Fonsny et le square de l'Aviation (suivant les plans de Bruxelles Mobilité), à charge de la Région. Page | 18
- à introduire une demande de permis à temps permettant un réaménagement des espaces publics précités conformément au projet de réaménagement plutôt que de remettre les lieux en pristin état à l'issue des travaux en sous-sol.

8 Engagements complémentaires des parties

L'exécution du présent pacte nécessite la solidarité de la Ville de Bruxelles, de Beliris et de Bruxelles Mobilité, notamment dans le cadre de la coordination avec d'autres chantiers/projets à proximité de l'emprise (au sens large) des travaux de construction du métro.

La commune prend par ailleurs l'engagement de mobiliser au sein de ses services une personne point de contact (SPOC), relais de l'ombudsman et de l'animateur Hub, afin d'agir dans l'administration communale et apporter les réponses et solutions rapides aux problèmes rencontrés par les riverains.

La commune s'engage à traiter avec la plus grande rapidité possible les dossiers d'autorisation de chantier dans le cadre des procédures « Osiris ».

Enfin, Actiris s'engage dans le cadre de ce pacte, avec l'objectif de favoriser l'emploi local et la formation de travailleurs sur le terrain.

Fait à Saint-Gilles, le _____, en 5 exemplaires.

Chacune des parties reconnaît avoir reçu un de ces documents.

Le Ministre-Président,

Rudi VERVOORT

Pour la Région de Bruxelles-Capitale,

Le Ministre de l'Economie
et de l'Emploi,

Didier GOSUIN

Le Ministre de la Mobilité
et des Travaux Publics,

Pascal SMET

Pour la Commune de Saint-Gilles,

Le Bourgmestre,

Charles PICQUE

L'Echevin du Développement
Economique,

Mohssin EL GHABRI

Le Secrétaire Communal,

Laurent PAMPFER

Pour la STIB,

Le Président du Conseil d'Administration,

Thomas BYCKALTS

L'Administrateur – Directeur Général,

Brieuc DE MEEUS

Pour Bruxelles Mobilité,

Le Directeur Général,

Christophe VANOERBEEK

Pour hub.brussels,

La Directrice Générale,

Isabelle GRIPPA

Le Président,

Olivier FOULAERT

