



**PARLEMENT BRUXELLOIS
BRUSSELS PARLEMENT**

**Integraal verslag
van de interpellaties
en de vragen**

**Commissie voor de Territoriale
Ontwikkeling,**

**belast met de Stadsvernieuwing, de
Stedenbouw, het Grondbeleid, het Erfgoed
en het Toerisme**

**VERGADERING VAN
MAANDAG 7 OKTOBER 2024**

ZITTING 2024-2025

**Compte rendu intégral
des interpellations
et des questions**

**Commission du Développement
territorial,**

**chargée de la Rénovation urbaine, de
l'Urbanisme, de la Politique foncière, du
Patrimoine et du Tourisme**

**RÉUNION DU
LUNDI 7 OCTOBRE 2024**

SESSION 2024-2025

Afkortingen en letterwoorden

bbp - bruto binnenlands product

BECI - Brussels Enterprises Commerce and Industry

Cocof - Franse Gemeenschapscommissie

DBDMH - Brusselse Hoofdstedelijke Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp

FOD - Federale Overheidsdienst

Forem - Waals tewerkstellingsagentschap

GGC - Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

KMO - kleine en middelgrote ondernemingen

MIVB - Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

ngo - niet-gouvernementele organisatie

NMBS - Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

OCMW - Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

Riziv - Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering

RVA - Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

VDAB - Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

VGC - Vlaamse Gemeenschapscommissie

VUB - Vrije Universiteit Brussel

Sigles et abréviations

PIB - produit intérieur brut

BECI - Brussels Enterprises Commerce and Industry

Cocof - Commission communautaire française

Siamu - Service d'incendie et d'aide médicale urgente

SPF - service public fédéral

Forem - Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi

Cocom - Commission communautaire commune

PME - petites et moyennes entreprises

STIB - Société de transport intercommunal bruxellois

ONG - organisation non gouvernementale

SNCB - Société nationale des chemins de fer belges

CPAS - centre public d'action sociale

Inami - Institut national d'assurance maladie-invalidité

ONEM - Office national de l'emploi

VDAB - Office flamand de l'emploi et de la formation professionnelle

VGC - Commission communautaire flamande

ULB - Université libre de Bruxelles

Het **integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de directie Verslaggeving. De vertaling is een samenvatting.

Publicatie uitgegeven door het
Brussels Hoofdstedelijk Parlement
Directie Verslaggeving
Tel. 02 549 68 00
E-mail criv@parlement.brussels

De verslagen kunnen geraadpleegd worden op
www.parlement.brussels

Le **compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité de la direction des comptes rendus. La traduction est un résumé.

Publication éditée par le
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale
Direction des comptes rendus
Tél. : 02 549 68 00
E-mail : criv@parlement.brussels

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse
www.parlement.brussels

INHOUD

Mondelinge vraag van mevrouw Aline Godfrin 4

aan de heer Rudi Vervoort, minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Territoriale Ontwikkeling en Stadsvernieuwing, Toerisme, de Promotie van het Imago van Brussel en Biculturele Zaken van Gewestelijk Belang,

betreffende het toerisme in het afgelopen zomerseizoen.

Mondelinge vraag van mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel 7

aan de heer Rudi Vervoort, minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Territoriale Ontwikkeling en Stadsvernieuwing, Toerisme, de Promotie van het Imago van Brussel en Biculturele Zaken van Gewestelijk Belang,

betreffende het charter voor burgerparticipatie dat is aangekondigd in het Good Moveplan.

SOMMAIRE

Question orale de Mme Aline Godfrin 4

à M. Rudi Vervoort, ministre-président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé du Développement territorial et de la Rénovation urbaine, du Tourisme, de la Promotion de l'image de Bruxelles et du Biculturel d'intérêt régional,

concernant le bilan touristique de la saison estivale.

Question orale de Mme Anne-Charlotte d'Ursel 7

à M. Rudi Vervoort, ministre-président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé du Développement territorial et de la Rénovation urbaine, du Tourisme, de la Promotion de l'image de Bruxelles et du Biculturel d'intérêt régional,

concernant la charte de la participation citoyenne annoncée dans le plan Good Move.

1103 Voorzitterschap: mevrouw Lotte Stoops, voorzitter.

1105 **MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ALINE GODFRIN**

1105 aan de heer Rudi Vervoort, minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Territoriale Ontwikkeling en Stadsvernieuwing, Toerisme, de Promotie van het Imago van Brussel en Biculturele Zaken van Gewestelijk Belang,

1105 betreffende het toerisme in het afgelopen zomerseizoen.

1107 **Mevrouw Aline Godfrin (MR)** (in het Frans).- Na een aanzienlijke toename van het toerisme in 2017 en 2018 kreeg de sector het in Brussel zwaar te verduren, onder meer door de coronacrisis.

De laatste jaren wordt het gewest ook steeds meer geteisterd door stedelijke problemen, onder meer in en rond station Brussel-Zuid. Dat heeft natuurlijk gevolgen voor de ervaring van toeristen, om nog maar te zwijgen over de talrijke drugsgelateerde schietpartijen, die vaak de internationale pers halen.

Aangezien de sector zo belangrijk is voor de economie en werkgelegenheid in Brussel, kwam het gewest in 2023, in samenwerking met hub.brussels, met een nieuwe strategie, genaamd hospitality.brussels.

Welke balans maakt u op van het toerisme in het afgelopen zomerseizoen?

Werden er tevredenheidsenquêtes onder bezoekers uitgevoerd? Zo ja, wat waren de resultaten?

Welke meerwaarde heeft hospitality.brussels precies opgeleverd? Hoeveel ondernemers hebben zich aangesloten?

Wat heeft de nieuwe citymarketingaanpak met de slogan 'Perfectly imperfect' opgeleverd?

Présidence : Mme Lotte Stoops, présidente.

QUESTION ORALE DE MME ALINE GODFRIN

à M. Rudi Vervoort, ministre-président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé du Développement territorial et de la Rénovation urbaine, du Tourisme, de la Promotion de l'image de Bruxelles et du Biculturel d'intérêt régional,

concernant le bilan touristique de la saison estivale.

Mme Aline Godfrin (MR).- Les congés d'été ont touché à leur fin, les enfants ont depuis un mois retrouvé le chemin de l'école et les députés, les bancs du Parlement.

Ceci me donne l'occasion de vous interroger sur le bilan touristique de la saison estivale 2024 pour la Région bruxelloise ainsi que, plus largement, sur la stratégie en matière de tourisme et l'évaluation des politiques menées. Selon les chiffres de l'Organisation de coopération et de développement économiques, le tourisme enregistrait une belle progression en Belgique dans les années 2017 et 2018. Bruxelles connaissait alors la plus forte croissance des arrivées internationales (+8,5 %), et ce, malgré la difficile période qui a suivi les attentats, qui ont meurtri notre pays dans sa chair.

Depuis lors, les acteurs du secteur touristique ont dû faire face en 2020 et 2021 à la crise du Covid-19, avec un soutien de la Région que d'aucuns ont salué et d'autres, accueilli de façon plus mitigée. Je pense au flop des pass touristiques qui n'avaient pas rencontré le succès attendu à Bruxelles, contrairement à la Wallonie.

La Région fait également face ces dernières années à des difficultés urbaines croissantes, non pas sans impact sur l'expérience touristique des visiteurs. La gare du Midi est devenue tristement célèbre au-delà de nos frontières pour son insécurité et sa malpropreté déplorable. Bruxelles a également fait la une à l'échelle internationale ces derniers mois, avec son nombre record de fusillades liées au trafic de drogues - qui n'est pas simple à résoudre, mon groupe en est bien conscient. Fin août, un blogueur allemand faisait un mauvais buzz en qualifiant notre capitale de « ville dangereuse ».

Sur la base des chiffres de la Brussels Hotels Association, le taux d'occupation moyen des hôtels bruxellois était de 58 % en 2020, contre 54 % en 2019. En 2023, pour accélérer la remontada du secteur, ô combien important pour l'économie et l'emploi bruxellois, la Région s'est dotée d'une nouvelle stratégie en matière de tourisme pour un tourisme positif, à savoir plus local, plus qualitatif et mieux réparti, en partenariat avec hub.brussels sous l'égide de hospitality.brussels.

Disposez-vous d'un bilan définitif ou provisoire de la saison touristique estivale et pouvez-vous nous le détailler ?

1109 **De heer Rudi Vervoort, minister-president (in het Frans).**- Volgens de eerste cijfers steeg de hotelbezetting afgelopen zomer met 6% ten opzichte van 2023. De piekmomenten deden zich zoals gebruikelijk voor tijdens grote evenementen, waaronder Tomorrowland. Ik zal de tabel aan het commissiesecretariaat bezorgen.

Ten opzichte van de periode voor de coronacrisis zakten er beduidend meer Amerikanen (+17%) en Canadezen (+14%) af naar Brussel. Ook het aantal bezoekers uit Italië (+35%) en Spanje (+8%) nam toe in vergelijking met 2019. De bezoekersaantallen uit Duitsland liggen nog steeds onder die van 2019, maar er is wel vooruitgang.

Klantentevredenheid zit in het DNA van visit.brussels. Het jongste tevredenheidsonderzoek werd in februari 2024 uitgevoerd op basis van ruim 530.000 onlinebeoordelingen. De gemiddelde algemene score bedroeg 8,4 op 10, nog iets beter dan in 2022.

De resultaten van Brussel zijn vergelijkbaar met die van steden als Berlijn en Amsterdam. De sterke punten bleken unieke evenementen, een rijk cultureel aanbod en een bruisende gastronomie.

De aanslag van oktober 2023, waarbij twee Zweedse supporters het leven lieten, en de artikels over station Brussel-Zuid hebben de online-reputatie van Brussel evenwel negatief beïnvloed.

De recentste versie van The Art Cities Leisure Experience Survey, die in september 2023 werd gepubliceerd, omvat ook een tevredenheidsenquête. Daarin behaalde Brussel een score van 8,62 op 10. Als sterke punten haalden de ondervraagden onder meer gastvrijheid en de kwaliteit en de diversiteit van het aanbod aan momenten, musea en attracties aan.

Visit.brussels ou d'autres services de la Région ont-ils récemment mené des enquêtes de satisfaction auprès des visiteurs ? Dans l'affirmative, pouvez-vous nous livrer les principaux résultats ?

Le gouvernement tire-t-il un bilan positif de sa nouvelle stratégie ? Quelle a été la valeur ajoutée de hospitality.brussels pour le secteur du tourisme, depuis son lancement, et combien d'entrepreneurs se sont-ils inscrits dans cette démarche ?

Enfin, il y a un an, la Région a adopté une toute nouvelle politique de marketing urbain incarnée par le slogan « Perfectly imperfect ». Quelles ont été les retombées concrètes pour l'image de la capitale ?

M. Rudi Vervoort, ministre-président.- Selon les premiers chiffres de l'été, le bilan est positif : le taux d'occupation hôtelier a progressé de 6 points en juillet et en août par rapport à 2023 et se rapproche désormais de celui de 2019.

Les pics sont évidemment liés à des événements : d'abord la conférence Ethereum, avec un impact ressenti du 6 au 11 juillet et un pic d'occupation hôtelier à 94 % le 9 juillet ! Ensuite, le second week-end de Tomorrowland avec un pic d'occupation à 92 % le week-end du 27 juillet et, enfin, le grand classique, le tapis de fleurs avec une progression de 9,5 points pour la semaine du 15 août. Je transmettrai le tableau au secrétariat de la commission.

En ce qui concerne les origines des visiteurs, les chiffres relatifs aux arrivées de passagers aériens indiquent une nette progression des marchés nord-américains par rapport au niveau d'avant la crise du Covid-19 : + 17 % pour les États-Unis et +14 % pour le Canada. L'Italie et l'Espagne ont également affiché de très bons résultats avec, respectivement, +35 % et +8 % par rapport à 2019. Le marché allemand retrouve, quant à lui, une certaine vigueur mais est encore à cinq points du niveau de 2019. En#n, l'état actuel des réservations permet d'observer une demande soutenue pour le dernier trimestre 2024.

L'orientation client et la mesure de la satisfaction font partie de l'ADN de visit.brussels. La dernière grande étude de satisfaction a été réalisée en février 2024, en collaboration avec TCI Research. Elle se base sur plus de 530.000 avis en ligne (« reviews »), c'est-à-dire des commentaires accompagnés d'une note chiffrée. Le score global est de 8,4 sur 10, en progression modeste par rapport au résultat, déjà bon, de 2022.

À la suite d'une analyse comparative (« benchmarking »), Bruxelles se classe derrière les fers de lance du tourisme européen que sont Paris, Lisbonne et Rome, mais obtient des résultats comparables à Berlin, Stockholm, Oslo et Amsterdam. Notre capitale se classe même devant Copenhague. Parmi les événements uniques mis en avant dans l'étude, citons une offre culturelle riche et une scène gastronomique vibrante.

Hors l'expérience réelle de la destination, le rapport indique néanmoins que la réputation en ligne a subi l'impact de l'attentat

¹¹¹¹ *De netheid en de prijs-kwaliteitverhouding bleken zwakke punten. Voor de horeca is dat allicht te wijten aan de belastingdruk in België.*

Inzake veiligheid bedroeg de tevredenheidsscore 89%. Station Brussel-Zuid is niet de enige toegangspoort tot Brussel. De luchthaven geeft bijvoorbeeld een veel betere indruk.

Het succes van de evenementen die visit.brussels organiseert, is ook een indicatie voor de aantrekkelijkheid van het gewest.

Wat uw vraag over hospitality.brussels betreft, moet u zich richten tot de twee staatssecretarissen die bevoegd zijn voor hub.brussels, mevrouw Trachte en mevrouw Persoons.

Wat de internationale citymarketing betreft, is 'Perfectly imperfect' geen slogan, maar een creatief idee als basis om een visuele identiteit te ontwikkelen.

De slagzin is 'Dare to be yourself!' en onderstreept de openheid van Brussel: de bezoeker kan hier zijn wie hij wil zijn en zal altijd het aanbod vinden dat bij hem past. Visit.brussels hanteert die benadering al jaren. Het is immers een werk van lange adem om via citymarketing een coherent imago te creëren dat gewestelijke instellingen en privéspelers naar voren kunnen brengen bij hun opdrachten in het buitenland.

¹¹¹³ *Het is dan ook moeilijk om de resultaten daarvan op korte termijn te beoordelen. We hebben in 2024 wel een follow-*

du 15 octobre dernier, au cours duquel deux supporters suédois ont perdu la vie, de même, comme vous l'avez relevé, d'une série d'articles sur la gare du Midi.

La dernière édition de l'étude « The Art Cities Leisure Experience Survey », publiée en septembre 2023, comprend également un volet satisfaction : 1.272 visiteurs de loisirs belges et internationaux ont été interrogés lors de leur séjour à Bruxelles, avec une satisfaction générale s'élevant à 8,62 sur 10. Une note de 9 sur 10 pour le séjour a été octroyée par 50 % des visiteurs. La satisfaction est nourrie notamment par l'hospitalité, la variété et la qualité de l'offre en monuments, musées, attractions et activités. La qualité des bars et des restaurants est aussi épinglée.

Les points sensibles sont, comme vous l'avez dit, la propreté et le rapport qualité-prix. Il est vrai que, dans le secteur de l'horeca, nous subissons une concurrence assez forte des pays voisins où les prix sont moins chers, sans doute pour des raisons fiscales.

Le taux de satisfaction à l'égard de la sécurité s'élève à 89 %. Il y a un effet de loupe, car tous les touristes n'arrivent pas par la gare du Midi. L'aéroport est un autre point d'accès important, et l'approche y est différente. Une enquête régionale de sécurité réalisée par safe.brussels mesure ce sentiment, et le résultat est plutôt positif.

D'autres projets permettent de mesurer notre attractivité, notamment la Tram Experience, dont le taux de réservation dépasse 90 %, ainsi que les événements organisés dans la durée par visit.brussels.

Pour votre question relative à hospitality.brussels, je vous invite à interroger les deux secrétaires d'État exerçant la tutelle sur hub.brussels, à savoir Mmes Trachte et Persoons.

Enfin, en ce qui concerne le marketing urbain international, je tiens à préciser que la marque de destination « Brussels » est incarnée par le positionnement « Dare to be yourself! ». Il y a cette idée selon laquelle « Brussels might not be perfect but it might be perfect for you » (Bruxelles n'est peut-être pas parfaite, mais il se pourrait qu'elle le soit pour vous). « Perfectly imperfect » n'est pas un slogan mais une idée créative qui a servi à l'élaboration d'une identité visuelle. Je vous invite à lire cela trois fois pour comprendre la différence !

« Dare to be yourself! » renvoie à l'idée d'ouverture : le visiteur pourra être celui qu'il veut être. Il trouvera aussi toujours l'offre qui lui convient. Telle est l'approche adoptée par visit.brussels depuis de nombreuses années. Le marketing urbain est un travail de longue haleine qui permet de construire une image commune cohérente que les instances régionales et des acteurs privés mettent en avant lors des missions menées à l'étranger.

L'évaluation de ces efforts est difficile à court terme car ces images ont été développées au cours de la précédente législature. En 2024, nous avons mis en place un système de veille afin d'être en mesure d'évaluer, d'ici quelques années, l'impact réel

upsysteem ingevoerd om de effecten over enkele jaren te kunnen beoordelen.

In mei 2024 werd een Europese doelgroep ondervraagd over hun perceptie van vijftien steden en Brussel belandde op de achtste plaats. Dat is veelbelovend en we denken dat onze aanhoudende inspanningen het imago van Brussel nog zullen verbeteren.

1115 **Mevrouw Aline Godfrin (MR)** (in het Frans).- *Sommige aspecten van uw antwoord zijn bemoedigend.*

Het onveiligheidsgevoel beperkt zich echter niet tot de buurt van station Brussel-Zuid. We moeten bijvoorbeeld ook waakzaam blijven voor de veiligheid in de LGBTQIA+-buurt, die veel toeristen trekt, de voetgangerszone en de Marollen. Online wordt er ook vaak geklaagd over de vuilheid.

Ik zal staatssecretaris Trachte vragen in welke mate de ondernemers betrokken zijn bij de nieuwe strategie hospitality.brussels.

Hoe dan ook moeten we het beheer van de stad blijven verbeteren en blijven inzetten op citymarketing, zodat Brussel nog meer schittert, ook in het buitenland.

- Het incident is gesloten.

1119 **MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ANNE-CHARLOTTE D'URSEL**

1119 *aan de heer Rudi Vervoort, minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Territoriale Ontwikkeling en Stadsvernieuwing, Toerisme, de Promotie van het Imago van Brussel en Biculturele Zaken van Gewestelijk Belang,*

1119 *betreffende het charter voor burgerparticipatie dat is aangekondigd in het Good Moveplan.*

1121 **Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR)** (in het Frans).- *In het Good Moveplan staat dat er een charter moet komen voor de burgerparticipatie bij projecten inzake mobiliteit en openbare ruimte. Op die manier kunnen burgers zelf een belangrijke rol spelen bij de invulling van hun eigen wijk.*

Dat charter zou eigenlijk vooraf moeten gaan aan de verwezenlijking van de andere maatregelen uit het plan. Het duurde vanaf 2020 echter nog vier jaar totdat perspective.brussels in februari 2024 een gewestelijke dienst

de la marque sur l'image de la destination. En mai de cette année, une première prise de température a été effectuée auprès d'un public européen sur sept marchés par comparaison avec quatorze autres villes concurrentes de référence. À la question « Quelle image avez-vous des villes suivantes ? », Bruxelles arrive à la huitième position sur quinze, tous marchés confondus. Ce résultat prometteur nous porte à croire que la position de Bruxelles ne peut que s'améliorer, notamment grâce à l'activation régulière et continue de la marque.

Mme Aline Godfrin (MR).- Je vous remercie pour cette réponse très détaillée. Certains éléments sont encourageants.

Toutefois, ne nous focalisons pas uniquement sur les problèmes autour de la gare du Midi. J'habite dans le centre de Bruxelles, soit le cœur du tourisme bruxellois, et je constate un certain nombre de vols à la tire. De plus, tous les quartiers ne sont pas forcément sécurisés, comme les quartiers où la communauté LGBTQIA+ est fort représentée. Ce genre de quartier présente une plus-value pour notre Région, car il attire de nombreux touristes. Le problème d'insécurité persiste, il y a de plus en plus régulièrement des agressions. Le piétonnier demeure un point noir, tout comme les Marolles. Restons donc vigilants.

Se pose aussi le problème de la malpropreté, dénoncé en ligne. Certes, tout ne relève pas de votre compétence, mais je suis rassurée d'entendre que visit.brussels reste attentive. Je veillerai à interroger la secrétaire d'État, Mme Trachte, concernant hospitality.brussels afin de connaître le degré d'implication des entrepreneurs dans cette nouvelle stratégie. Continuons à travailler à cette gestion de la ville, en lien avec cette stratégie de marketing urbain que vous avez mise en place pour que Bruxelles rayonne aussi à l'international et encore plus demain.

- L'incident est clos.

QUESTION ORALE DE MME ANNE-CHARLOTTE D'URSEL

à M. Rudi Vervoort, ministre-président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé du Développement territorial et de la Rénovation urbaine, du Tourisme, de la Promotion de l'image de Bruxelles et du Biculturel d'intérêt régional,

concernant la charte de la participation citoyenne annoncée dans le plan Good Move.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).- Dans le plan régional de mobilité 2020-2030, plus connu sous le nom de plan Good Move, il est recommandé de « créer une charte de la participation citoyenne pour accompagner les projets de mobilité et d'espace public (...) et mettre en place les outils pour assurer la participation citoyenne (...) ». Ceux-ci peuvent avoir un grand potentiel d'innovation et de création de liens avec les habitants de façon à ce que les gens puissent s'approprier leur propre quartier et y développer un sentiment d'appartenance.

voor burgerparticipatie oprichtte. Die dienst is bedoeld ter ondersteuning van iedereen die participatie-initiatieven op het getouw zet, door middel van gekwalificeerde dienstverleners die aangeduid werden via een algemene aanbesteding. Het gaat onder meer om het ontwerp van en de communicatie over participatieprocessen, het betrekken van het publiek en de evaluatie van de processen nadien.

Waarom komt het thema mobiliteit niet ter sprake bij de uitleg op de website van perspective.brussels over participatie? Hoe evalueert u de werking van de dienst na zes maanden? Hoeveel en wat voor aanvragen heeft ze ontvangen? Kunt u de subsidiebedragen toelichten? Welke verbeteringen van het huidige systeem plant u? Welke andere initiatieven rond participatie zijn er sinds 2020 op touw gezet? Wat is de algemene balans? Is het alsnog de bedoeling dat perspective.brussels zich ook zal bezighouden met de thema's mobiliteit en ruimtelijke ordening?

S'il y avait eu un ordre de priorités dans le plan Good Move, il paraît évident que la création de cette charte aurait dû être un préalable à la mise en œuvre de toutes les mesures du plan. Et que s'est-il passé depuis l'adoption du plan Good Move par le gouvernement le 5 mars 2020 ? Quatre ans plus tard, en février 2024, perspective.brussels lance un service régional de participation citoyenne. Son site internet en définit les contours : « Les initiatives de participation se multiplient sur le territoire de la Région, et ce, tous secteurs confondus, de l'aménagement du territoire aux initiatives de quartier en passant par les projets socioculturels. Dans ce contexte, la centrale de marchés développée par le service vise à affiner, faciliter et encadrer les pratiques des acteurs et actrices de la participation en mettant à leur disposition une sélection de prestataires qualifiés. Les services offerts par la centrale couvrent le design, la facilitation, la communication, la mobilisation de publics et l'évaluation des processus de participation ».

Mais où est passée la mobilité ? L'administration n'en pipe mot. Quelle est votre évaluation du service après six mois d'existence ? En quoi consiste précisément ce service ? Combien la centrale a-t-elle reçu de dossiers ? Pour quel type de demandes (projets, domaines, opérateurs concernés) ? Pour quels montants accordés par projet ? Pourquoi perspective.brussels n'a-t-il pas intégré la mobilité ou encore l'aménagement du territoire dans son service ? Est-ce envisagé à terme ? Sous quelle forme de concertation (administrations concernées, quels dossiers de mobilité) ? Quels aménagements et améliorations du système sont prévus ? Quels autres types de participation citoyenne ont été mis en place depuis 2020 ? Quels projets en ont bénéficié ? Pourriez-vous tirer le bilan de ces réalisations ?

J'ajoute que j'avais aussi adressé mes questions à la ministre de la Mobilité, mais le Bureau élargi l'a renvoyée chez vous.

M. Rudi Vervoort, ministre-président. - Normalement, mon cabinet aurait dû réagir, car cette question n'aurait pas dû être traitée par mes services. Nous avons donc préféré consulter le ministre Maron dont je vais vous lire la réponse, étant donné que la participation citoyenne ne relève pas de mes attributions.

(Remarques de Mme d'Ursel)

Au début de la législature, lorsque le service de la participation citoyenne a été créé, c'était une demande d'Ecolo, nous avons réfléchi au choix de l'administration censée accueillir ce nouveau service. C'est perspective.brussels qui a été retenu, sous la tutelle du ministre Maron.

Ce service a été créé en mars 2022 et une note de vision précisant son ambition, ses missions et son futur développement a été publiée et rendue disponible sur le site internet participation.brussels.

Vous pourrez y lire que les missions du service ont pour objet d'accompagner les administrations régionales et communales, mais aussi les collectifs citoyens, dans la mise en place de

1123 **De heer Rudi Vervoort, minister-president (in het Frans).**-
Aangezien ik niet bevoegd ben voor deze aangelegenheid, heb ik
minister Maron geraadpleegd. Ik overloop zijn antwoord.

(Opmerkingen van mevrouw d'Ursel)

De dienst voor Participatie, die er kwam op verzoek van Ecolo, werd in maart 2022 opgericht binnen perspective.brussels, onder toezicht van minister Maron. Ze is bedoeld om gewestelijke en gemeentelijke administraties te begeleiden bij participatieprocessen en een bedrijfscultuur te laten ontstaan die bevorderlijk zou zijn voor participatie.

De dienst doet dat door bepaalde tools en methodes aan te reiken en de administraties in contact te brengen met dienstverleners uit de sector. Dat gebeurt met behulp van een centrale aankoopdienst. De dienst voor Participatie organiseert dus niet zelf de participatie, maar ondersteunt andere overheden die daar werk van maken. Ze is dus ook niet gefocust op bepaalde beleidsdomeinen. De centrale aankoopdienst ging van start in februari 2024.

processus participatifs de qualité et de fédérer les acteurs autour d'une culture partagée de la participation.

Pour ce faire, le service s'appuie notamment sur la mise en réseau des acteurs de la participation et la mise à disposition d'outils et de référentiels méthodologiques ainsi que la promotion de pratiques innovantes.

Concrètement, le service se veut être un référent et un soutien aux projets de participation initiés par des acteurs publics, et ce, sans se substituer auxdits acteurs dans la mise en œuvre de leurs processus. Le service n'a donc pas pour vocation d'être centré sur un domaine particulier de l'action régionale, mais bien de servir de support pour les actions de participation portées par les acteurs présents au sein de la Région, quels qu'ils soient.

Afin de faciliter le travail quotidien des administrations et des agents porteurs de projets participatifs, le service de la participation a mis en place une centrale de marchés « participation » proposant l'ensemble des services, appuis métier et prestations les plus souvent sollicités auprès de prestataires extérieurs via des marchés publics pour la réalisation d'un projet. Cette centrale de marchés a été lancée en février 2024 et est constituée de six lots.

À nouveau, l'objectif de la centrale de marchés « participation » n'est pas de proposer des spécialistes thématiques (par exemple sur la mobilité) mais plutôt des méthodologues, designers et animateurs, soit des prestataires qui maîtrisent les aspects théoriques et pratiques liés à la réalisation des processus participatifs.

Depuis mars 2022, le Service de la participation a rencontré plus d'une vingtaine d'agents publics intéressés par la centrale de marchés, et dix administrations et structures publiques ont à ce jour adhéré à celle-ci, condition préalable pour pouvoir solliciter l'un des lots. Il s'agit de la commune d'Etterbeek, de la Société du logement de la Région de Bruxelles-Capitale, de Bruxelles Mobilité, de plusieurs sociétés immobilières de service public, de Bruxelles Environnement, de la Société d'aménagement urbain et de la commune d'Evere.

Quatre marchés subséquents ont été attribués et six marchés subséquents sont en cours de lancement. Cinq d'entre eux concernent des montants de moins de 30.000 euros et six, des marchés de plus de 30.000 euros. Les coûts des prestataires et des marchés subséquents restent bien entendu à charge des adjudicateurs adhérents.

Comme indiqué, le Service de la participation n'étant pas lui-même porteur de projets ou de processus participatifs, il n'y a pas lieu d'intégrer plus spécifiquement le domaine de la mobilité au sein de son service. Néanmoins, ce dernier a travaillé sur une boîte à outils disponible sur sa plateforme participation.brussels, dans laquelle on trouve un ensemble de méthodes et de cas pratiques permettant d'inspirer les porteurs

¹¹²⁷ Sinds maart 2022 hebben ruim twintig openbare instanties belangstelling getoond. Tien daarvan hebben zich aangesloten bij de centrale aankoopdienst, wat een voorwaarde is om een beroep te kunnen doen op een van de dienstverleners. Het gaat om de gemeenten Etterbeek en Evere, de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij, Brussel Mobiliteit, meerdere openbare vastgoedmaatschappijen, Leefmilieu Brussel en de Maatschappij voor Stedelijke Inrichting.

Vier aanbestedingen zijn toegewezen en zes aanbestedingsprocedures lopen nog. In de helft van de gevallen gaat het om een subsidiebedrag van meer dan 30.000 euro.

Zoals gezegd staat de dienst voor Participatie open voor alle overheidsinstellingen. Het is dus niet nodig om specifiek werk te maken van het thema mobiliteit. Enkele projecten die met mobiliteit te maken hebben, waren een vergelijkende studie van de participatie rond Good Move in Brussel-Stad, Anderlecht, Sint-Gillis en Schaarbeek, of een burgerpanel voor de nieuwe tramlijn naar Neder-Over-Heembeek.

Op de website van de dienst voor Participatie staat er ook een overzicht van alle participatieprocessen in het gewest sinds 2019. Het gaat om meer dan 150 projecten.

Het is de taak van Brussel Mobiliteit om zelf een participatiecharter op te stellen, maar de dienst voor Participatie wil daar wel een ondersteunende rol bij spelen als ze daarom wordt verzocht. Dat is tot dusver echter niet gebeurd.

de projets participatifs. D'ici fin octobre, plus de 60 fiches informatives et méthodologiques seront disponibles.

Vous verrez ainsi des cas pratiques concernant la thématique de la mobilité, dont une comparaison de la participation autour du plan Good Move (Ville de Bruxelles, Anderlecht, Saint-Gilles et Schaerbeek), ou un panel citoyen pour la nouvelle ligne de tram à Neder-Over-Heembeek, inaugurée il y a quelques jours en présence de Sa Majesté le Roi.

Le Service de la participation de la Région propose également sur sa plateforme un inventaire des processus participatifs en cours ou passés sur le territoire bruxellois depuis 2019. Plus de 150 projets ont été recensés et cartographiés et, pour chacun de ceux-ci, une fiche informative a été rédigée. Chaque projet est identifié et référencé en fonction de filtres thématiques, méthodologiques, par niveau institutionnel, échelle et niveau de participation, commune et degré d'engagement.

Enfin, en ce qui concerne la charte de la participation prévue par le plan Good Move, le Service de la participation apportera son soutien s'il est sollicité par Bruxelles Mobilité sur ce sujet - cela n'a pas encore été le cas, à ma connaissance. Il revient en effet à l'administration de la Mobilité et à sa ministre de tutelle de déterminer les formes de participation qu'elles souhaitent mettre en œuvre, accompagnées et conseillées au besoin par le Service de la participation.

¹¹²⁹ **Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR)** (in het Frans).- De dienst voor Participatie reikt dus enkel werkmiddelen voor participatie aan. Dat komt niet duidelijk tot uiting als je de website raadpleegt.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).- En résumé, on pourrait dire que le Service de la participation de perspective.brussels est une sorte de boîte à outils inspirante. J'ai essayé de fouiller le site pour comprendre comment il comptait s'y prendre, mais je n'ai pas trouvé beaucoup d'informations. Peut-être était-ce encore trop tôt.

Volgens Good Move moet Brussel Mobiliteit een beroep doen op de dienst voor Participatie. Dat is echter nog niet gebeurd. Nochtans zien de aangeboden diensten er heel interessant uit. De vijandigheid tegenover bepaalde maatregelen uit het plan Good Move wijst er trouwens op dat veel burgers zich onvoldoende gehoord voelen.

Le plan Good Move prévoyait que Bruxelles Mobilité solliciterait le Service de la participation. C'est en tout cas ce que j'avais compris, et vous confirmez que celui-ci n'a pas encore été contacté quatre ans après l'adoption du plan régional de mobilité. Parmi les outils possibles, il y a le conseil de quartier, l'assemblée citoyenne, le budget participatif, les ateliers citoyens, l'appel à projets, les diagnostics en marchant ou encore les réunions publiques. Les citoyens et les administrations sont demandeurs de telles initiatives. Toutefois, l'hostilité que certaines mesures du plan Good Move ont rencontrée dans les quartiers montre que les citoyens ne se sentaient pas vraiment écoutés. Les mesures mises en place n'ont pas suscité leur adhésion.

Zal perspective.brussels naast die diensten ook een kader voor participatie uitwerken? Soms moet je bijvoorbeeld een ruimere groep mensen bij een project betrekken dan alleen de buurtbewoners. Dat is lang niet altijd het geval.

Outre la présentation des dispositifs pouvant être mis en place, perspective.brussels envisage-t-il de définir un cadre de la participation ? Par exemple, lorsqu'une bande de stationnement est supprimée dans une rue, ou lorsqu'une rue est mise en sens unique, faut-il informer uniquement les habitants de la rue concernée ou bien aussi ceux des rues adjacentes ? On éviterait ainsi de donner l'impression aux citoyens que la participation est « à la carte ». Dans certains quartiers, on a beaucoup

1131 **De heer Rudi Vervoort, minister-president** (in het Frans).- *Die kwestie moet u niet aan perspective.brussels voorleggen, maar aan de instanties die de participatieprojecten organiseren. Zij kunnen ook gerust participatievergaderingen organiseren die buiten het strikt wettelijke kader van het openbaar onderzoek vallen, als ze dat willen. Ik weet uit ervaring dat dat vaak een goed idee is.*

1133 **Mevrouw Anne-Charlotte d’Ursel (MR)** (in het Frans).- *Als perspective.brussels een algemeen kader voor participatieprojecten uitwerkt, zullen burgers beter begrijpen hoe de vork in de steel zit.*

1135 - *Het incident is gesloten.*

communiqué, contrairement à d'autres, où les décisions ont été prises, pour ainsi dire, dans le dos des riverains.

M. Rudi Vervoort, ministre-président.- La question ne doit pas être posée à perspective.brussels, mais bien au porteur du projet et aux communes pour savoir comment ils envisagent, en amont de la procédure légale, l'activation d'une participation citoyenne, en fonction d'une évaluation de la réceptivité en regard de ce que représente le projet présenté.

Ainsi, lorsque je suis devenu bourgmestre il y a vingt-cinq ans, les communes de Schaerbeek et d'Evere ont décidé de modifier ensemble la rue du Tilleul, qui est la rue limitrophe entre ces deux communes. Une réunion hors cadre légal avec tous les citoyens concernés a d'abord été organisée. Nous n'étions pas du tout dans le cadre légal obligatoire. L'enquête publique a été lancée bien après. Cette étape initiale nous a permis de prendre la température et de voir ce que les habitants étaient prêts ou non à accepter.

Mme Anne-Charlotte d’Ursel (MR).- L'idée est que perspective.brussels puisse donner un cadre afin de travailler de concert avec chacune des administrations - aménagement du territoire, mobilité, ou autres -, de façon à ce que les citoyens puissent vraiment comprendre le modus operandi.

- *L'incident est clos.*