



Futur centre administratif : la Ville à l'écoute des citoyens

Bruxelles, le 1^{er} mars 2019. Moderniser l'administration et mieux accueillir les Bruxellois en incluant leur réflexion en les interrogeant sur leurs besoins, c'est l'objectif de la grande enquête citoyenne qui démarre ce vendredi en ligne et lundi prochain dans les salles d'attente du centre administratif de la Ville de Bruxelles, boulevard Anspach.

La Ville de Bruxelles lance à partir du 1^{er} mars, une grande enquête citoyenne autour du Front Office (accueil) de demain. L'objectif est inclure les Bruxelloi(se)s dans la réflexion sur la manière dont on les accueillera et accompagnera dans le nouveau centre administratif, Brucity, déjà en chantier sur l'ancien site du Parking 58 et appelé à remplacer le centre administratif actuel, situé boulevard Anspach, dans 3 ans.

« Cette enquête doit nous permettre de nous aider à moderniser notre administration et à être en accord avec les enjeux d'aujourd'hui, explique l'échevin de la Démographie et l'Etat civil : la durabilité, la digitalisation, la simplification administrative, l'accueil personnalisé... Il ne s'agit donc pas d'une enquête de satisfaction, mais bien d'une étude afin d'interroger les citoyens et les agents sur leurs besoins, qu'il s'agisse d'information, de prise de rendez-vous, d'horaires, de décentralisation, etc. »

« Les guichets d'accueil de la Ville de Bruxelles, les Bruxellois les connaissent bien, souligne pour sa part l'échevin de la Participation. Ils y font la file, se retrouvent au comptoir pour venir chercher leurs documents administratifs. Leur expérience et leur expertise sont essentielles. Et la Ville veut les entendre pour les intégrer à la réflexion sur les futurs dispositifs d'accueil. Avec ce processus participatif, et d'autres nombreux à venir, on lance une nouvelle dynamique pour construire la ville avec ses habitants. »

Cette enquête s'inscrit dans le cadre du programme Front Office Bxl2021 qui comprend de nombreux projets : e-guichet Ville, création d'un espace citoyen MyBXL sur le site web, la création d'un centre de contact, la prise de rendez-vous en ligne pour tous...

L'enquête se déclinera dans les salles des guichets, où des agents munis de tablettes iront à la rencontre des usagers en leur soumettant un questionnaire, et en ligne du 1^{er} mars au 5 avril 2019 : www.bruxelles.be/enquete et www.brussel.be/onderzoek.

« A l'heure où la participation est présentée comme la méthode capable de revitaliser la démocratie, nous voulons de préférence associer les habitants, qui sont en même temps les premiers usagers de la Ville, à l'élaboration du meilleur outil pour les servir », insiste pour sa part le bourgmestre de la Ville de Bruxelles.

Cabinet du bourgmestre : Wafaa Hammich 02/2794748 – 0448/870661

Cabinet de l'Echevin de la Démographie et l'Etat civil : Fabrice Voogt 02/2794764 – 0478/044012

Cabinet de l'Echevin de la Participation : Benjamin Adnet 02/279410 – 0498/918438