

> **Quentin Vanhay, Chargé de communication externe chez Brulocalis**

BRUCITY : L'ADMINISTRATION BRUXELLOISE FAIT PEAU NEUVE ET SE DIGITALISE

Après une série d'articles dédiés au déménagement des services administratifs des communes d'Uccle, d'Ixelles ou encore d'Etterbeek, Brulocalis met à présent le focus sur la Ville de Bruxelles et son nouveau fleuron : Brucity. Installée au Boulevard Anspach pendant plusieurs décennies, la Ville a décidé d'établir son nouveau centre administratif flambant neuf à un jet de pierre de là, sur l'ancien Parking 58, à la rue des Halles. Monsieur Luc Symoens, ancien Secrétaire communal de la Ville de Bruxelles et figure inséparable du projet Brucity, nous a permis d'en savoir plus sur le contexte qui a permis l'émergence d'un tel chantier.



> **Luc Symoens, figure inséparable du projet Brucity.**

Brucity, vaisseau amiral de l'administration, constitue le plus gros chantier lancé par la Ville de Bruxelles ces dernières années, avec un coût total estimé à environ 150 millions d'euros. Le but ? Apporter une simplification et une centralisation des services, mais aussi leur dématérialisation afin d'en faciliter l'accès. La Ville conserve néanmoins certains services communaux en dehors du bâtiment, comme les mariages qui sont toujours célébrés à l'hôtel de ville sur la Grand-Place.

LES ORIGINES DU PROJET

Les prémisses datent de 2006. La Ville de Bruxelles occupait alors, avec la Poste, le numéro 6 du Boulevard Anspach. Un bâtiment conçu à la fin des années 60 aux intérieurs devenus vétustes à la suite de plusieurs décennies d'occupation. En effet, l'environnement de travail ne répondait plus aux attentes du personnel et ne permettait plus d'assurer pleinement les différentes fonctions administratives de la Ville.

Si l'option de la rénovation fut considérée dans un premier temps, elle a rapidement été écartée pour des raisons à la fois financières et spatiales. Le principe d'une rénovation de fond était également compromis en raison de la cohabitation avec la Poste. Ce constat a rapidement amené la Ville à privilégier l'option du déménagement vers un nouveau bâtiment.

Un premier marché public a alors été lancé en 2006, était dédié à l'étude, au financement et à la réalisation d'un nouveau bâtiment (par construction ou rénovation) destiné à héberger dans les meilleures conditions les services administratifs bruxellois. Parmi les exigences techniques reprises dans le marché, on retrouve notamment celles d'investir un bâtiment situé à moins de 300 mètres de l'Hôtel de Ville, sur le territoire du Pentagone, et, idéalement, à proximité d'une sortie de métro.

Le *Parking 58*, alors propriété d'AG Real Estate, rencontrait l'ensemble des exigences posées par le

marché public, et fut donc soumis par l'agence. Outre l'emplacement du site, les dimensions offertes par le terrain permettraient à la Ville de répondre à l'une de ses principales ambitions : créer un espace administratif de plus de 15 000 m² proposant pas moins de 1 420 postes de travail. Des ambitions bientôt revues à la hausse puisque la structure atteindra finalement une surface hors sol de 37.200 m², répartis sur huit niveaux, et un étage en sous-sol¹ pour le stationnement des véhicules de la Ville. L'élaboration des plans a été confiée à un consortium d'architectes, composé de l'Atelier Bruno Albert, de Buro Il, d'Archi+I, et de Pierre Lallemand², et la destruction du Parking fut entamée en octobre 2017.

LA QUESTION DE LA CENTRALISATION DES SERVICES

Commencèrent alors de longues tractations entre les différentes parties et au sein même de la Ville de Bruxelles, sur les contours à apporter au projet et l'ampleur de ses implications pour l'ensemble des services administratifs de la Ville. Ces discussions ont duré plus de dix ans, pour finalement aboutir en 2018.

L'une des principales pierres d'achoppement était la question de la centralisation des services, encore répartis à ce moment-là sur l'ensemble du territoire de la Ville, qui ne convainquait pas tout le monde. Des études complémentaires ont cependant très vite mis en exergue les nombreux avantages d'un tel regroupement des différents services :

- Meilleure interaction entre les différents services dans leurs compétences transversales ;
- Plus grande réactivité due à la suppression des échanges à distance entre les services ;
- Économies d'échelle par leur regroupement dans un même bâtiment ;
- Facilités d'usage pour le citoyen qui peut accéder à l'ensemble des services au même endroit.

1. Un second étage en sous-sol étant destiné aux archives.

2. Ce dernier étant spécialisé dans les façades.

Il a donc été décidé que l'entièreté des services administratifs fournis par la Ville de Bruxelles seraient bel et bien regroupés au sein du futur bâtiment qui allait se dresser sur les vestiges du Parking 58, exceptions faites pour quelques antennes du Département Démographie réparties sur le territoire de la Ville, ainsi que pour les mariages et les visites protocolaires, maintenus dans le cadre historique prestigieux de l'Hôtel de Ville situé à la Grand-Place.

LE LEASING POUR RÉPONDRE AUX RÉALITÉS FINANCIÈRES

Si la Ville occupe le bâtiment de Brucity, elle n'en est pas pour autant (encore) pleinement propriétaire. C'est en effet l'agence AG Real Estate qui loue le bâtiment via un leasing, avec une option d'achat à la clé d'ici quinze ou trente ans. «Une pratique courante pour de tels investissements, rappelle Luc Symoens. Précisons également qu'un tel investissement s'est fait sur fonds propres, et que la Ville n'a eu recours à aucun subside ni aucune aide».

« BIENVENUE CHEZ VOUS »

Voici l'un des slogans que la Ville a choisis pour promouvoir le projet Brucity. L'objectif étant de souligner l'ambition derrière ce nouveau bâtiment : pouvoir dépasser le cadre de l'administration et permettre aux citoyens de s'y sentir chez eux. Luc Symoens rappelle d'ailleurs que c'était la vision du bourgmestre : « *Bien plus qu'un centre administratif dédié à nos collaborateurs et à l'accueil de nos concitoyens, le Brucity se veut un bâtiment multifonction ouvert à tous* », souligne ainsi Philippe Close.

Cela passe notamment par la création de larges espaces lumineux et décloisonnés, de salles d'étude ou de réunion pour toute personne ou groupe de personnes (associations, start-ups, étudiants) qui souhaiteraient utiliser les nouvelles infrastructures pour d'autres raisons qu'administratives. La volonté est donc de mettre Brucity au service du citoyen au sens large. Tout semble d'ailleurs avoir été mis en œuvre pour permettre aux personnes de se sentir à l'aise, y compris dans leur utilisation des infrastructures proposées par le centre. Outre les nombreuses œuvres d'art contemporain qui flanquent les différents étages, dont certaines retracent des épisodes historiques de la Ville, Luc Symoens nous apprend que la structure « *est conçue pour absorber au maximum les bruits et les nuisances sonores, tout en proposant un environnement ultra connecté* ». Pour parfaire ce confort, la Ville a même décidé d'ouvrir son rooftop, donnant accès à 400 visiteurs ainsi



> Brucity se situe sur l'ancien site du Parking 58.

qu'un restaurant au public. Cet établissement, pouvant servir de 150 à 200 couverts, est centré sur le bio, le circuit court et la durabilité.

D'autre part, la question de l'inclusivité est aussi au centre de cette démarche. Brucity a été conçu en plaçant la diversité au cœur de la réflexion. Cette approche inclusive est notamment rendue possible par la présence d'agents d'accueil qui permettent une meilleure orientation des individus, ainsi que des agents polyvalents qui garantissent une meilleure flexibilité dans la délivrance des services. Le bâtiment a évidemment été conçu afin de permettre l'accès aux personnes porteuses d'un handicap, par l'aménagement des abords comprenant la création d'un parvis devant l'accès principal, ou encore le rassemblement des services administratifs au rez-de-chaussée, c'est-à-dire avec un accès de plain-pied. Les ascenseurs larges et confortables permettent d'atteindre le 8ème étage et ainsi d'assister aux séances du conseil. Enfin, de nombreuses demandes de documents peuvent se faire en ligne, sans devoir se déplacer dans les services.

La devise s'adresse, évidemment, aussi aux nombreuses personnes amenées à travailler sur le site. Au total, ce ne sont pas moins de 1 850 agents et fonctionnaires pour 1 400 postes de travail pour lesquels Brucity est devenu le nouveau lieu de travail, les derniers déménagements d'effectifs ayant été réalisés en début d'année 2023. Ces agents réalisent bien sûr des tâches très différentes les unes des autres, ce qui implique naturellement des attentes et des besoins très variés.

« *Jusqu'à présent, les retours internes des équipes sont très positifs* » nous confie Luc Symoens. Si une enquête de satisfaction a été menée au sein des différents effectifs communaux avant l'installation dans les

nouveaux bureaux, il faudra encore attendre pour objectiver ces retours positifs. « *Laissons nos équipes s'installer et prendre leurs marques avant de leur demander comment elles s'y sentent* », poursuit-il.

Outre cette satisfaction des équipes, l'ancien Secrétaire communal souligne que le nouveau cadre a permis de réduire les tensions pouvant apparaître dans les salles de guichets : « *Un accueil plus spacieux, plus aéré, et donc plus serein, permet évidemment de mieux prévenir l'expression de frustrations et l'apparition d'éventuels conflits* ». Un apaisement des esprits que l'on peut également attribuer aux nouveaux outils mis en place par la Ville à l'usage des citoyens, ainsi qu'à une première ligne de contact plus efficace et fluide pour fournir ses services, ce qui a pour effet de réduire les temps d'attentes.

LA DIGITALISATION, LOGIQUEMENT AU CŒUR DE LA RÉFLEXION

La Ville a voulu donner la part belle à la digitalisation et la simplification administrative, en ligne avec la politique régionale, comme Brulocalis l'a abordée dans le dossier spécial du [numéro 133](#) de Trait d'Union. Il était donc logique de retrouver cet enjeu numérique à la base de l'élaboration des nouveaux bureaux de Brucity.

Le bâtiment est destiné à représenter ce nouveau visage de l'administration ; il incarne cette nouvelle approche dans l'aide et le service apportés au citoyen tout en permettant aux agents de travailler dans des conditions optimales. Les deux grands axes sont à la fois l'accueil et la délivrance des services, ainsi que le bien-être du personnel via l'optimisation des conditions de travail.

Concrètement, cela se traduit par un *front office* conçu pour faciliter les interactions entre les agents et les citoyens à chaque démarche. Cette approche est rendue possible via l'utilisation des dernières technologies en la matière: bornes interactives afin de pouvoir entamer certaines démarches soi-même, guichets équipés de scanners, moyens de paiement modernes...

En plus de ce travail consacré à l'amélioration du *front office*, la digitalisation participe à l'aménagement de la nouvelle salle du Conseil communal. En disposant de matériel numérique dernier cri, les élus peuvent travailler dans des conditions optimales, tandis que la démocratie locale est en même temps mise à portée du citoyen, lequel a le loisir de suivre les débats du conseil via un système de *streaming* performant.

Enfin, toujours dans le souci de rester dans l'air du temps, un focus particulier a été consacré aux nouvelles méthodes de travail. Les nouvelles technologies et les récentes épreuves (covid) ont profondément bousculé la façon de travailler. Et cette réalité n'épargne évidemment pas l'administration.

Pour répondre à cette situation, la Ville a lancé l'expérience *New Ways of Working* (NWoW), avec pour objectif de pleinement intégrer ces nouvelles approches de travail à Brucity. Parmi celles-ci, on retrouve entre autres les concepts de flex desk, de télétravail, ainsi que d'espaces collaboratifs. Cette nouvelle approche vise notamment à permettre aux agents et aux employés de s'autogérer. Des outils sont évidemment mis à disposition pour permettre la mise en application de ces nouvelles méthodes de travail: déploiement d'un hub collaboratif Microsoft Teams, salles de réunions connectées, espaces de travail partagés, systèmes de réservation digitalisés, etc.

En outre, le télétravail a pleinement été pris en compte dans l'estimation du volume de bureaux disponibles dans le bâtiment: «*Nous avons estimé la capacité nécessaire sur base d'un taux de présence de 60% en moyenne*».

DES NORMES ENVIRONNEMENTALES POUSSÉES

L'un des grands avantages de construire plutôt que de rénover, c'est évidemment la possibilité de doter le bâtiment des dernières technologies environnementales permettant de réduire au maximum l'empreinte énergétique du bâti.

Comme pour le nouveau bâtiment administratif de la commune d'Uccle, les architectes de Brucity ont fait appel à la rithermie pour réguler la température intérieure du bâtiment. C'est une technique visant à récupérer les eaux usées des égouts et leur potentiel calorifique pour réchauffer ou refroidir l'espace intérieur d'une structure. Un moyen de limiter l'utilisation d'autres sources de régulation de la température plus énergivores.

Outre cela, on retrouve évidemment l'utilisation de panneaux solaires, d'un système de cogénération, d'éclairages LED conçus et ajustés pour optimiser au maximum le temps d'éclairage, ou encore d'un système de récupération d'eau de pluie de 135 m³ pour alimenter les sanitaires. Grâce à cela, le bâtiment ne consommera que 14,42 kWh/m²/an pour une production de 130 000 kWh.

Grâce à l'intégration de ces nombreuses technologies à la conception même du bâtiment, Brucity bénéficie du label BREEAM³ *VERY GOOD*, et est également considéré comme passif selon les normes en vigueur en Région bruxelloise (PEB 2016).

De plus, la Ville a également décidé d'offrir au maximum une seconde vie à ses anciens meubles. Une partie d'entre eux a été recyclée, et certains ont été récupérés ou transférés vers d'autres établissements appartenant à la Ville ou à d'autres institutions. Une manière de lutter contre la surconsommation, au bénéfice des finances communales, de l'économie circulaire et de la durabilité.

UNE PLACE DE CHOIX POUR LA MOBILITÉ DOUCE...

Brucity a beau avoir été construit sur l'ancien Parking 58, bâtiment hérité d'une époque où le *tout-à-la-voiture* primait, il est évident que les temps et les mentalités ont bien changé. Le plan régional Good Move illustre bien ce changement de paradigme. La Ville, se tournant à présent résolument vers une mobilité plus douce, entend faire la part belle aux vélos, aux piétons, ainsi qu'aux transports en commun. Il était donc logique que le nouveau centre, situé au cœur de Bruxelles, s'inscrive dans cette dynamique. Si 109 places de parking sont toujours réservées à la Ville en plus des 450 places publiques appartenant à la Société Interparking⁴, pas moins de 176 places ont été réservées aux deux-roues de service de la Ville. Il est également possible de charger la batterie de son vélo via différentes bornes électriques.

De plus, comme déjà évoqué dans cet article, la proximité avec une bouche de métro faisait partie des principales exigences de la Ville au moment de passer le marché public, permettant ainsi à toute personne voulant se rendre à Brucity de donner la priorité aux transports en commun plutôt qu'à la voiture. Une approche qui semble, ici aussi, bien acceptée par les différents membres de l'administration.

... ET DES CHANTIERS EXTÉRIEURS TOUJOURS EN COURS

Si les travaux liés au nouvel édifice sont terminés depuis le mois de juin 2022, de nouveaux aménagements ont débuté en ce début d'année 2023 pour réaménager les abords de Brucity, afin d'en faciliter l'accès. Un chantier qui devrait durer un an et demi.



> Le bâtiment bénéficie d'une luminosité maximale...



> ... ainsi que des dernières technologies.

3. Building Research Establishment Environmental Assessment Method.

4. Leur gestion est actuellement assurée par Interparking.

Il couvrira la rue des Halles, la rue de la Vierge noire, la rue des Poissonniers, la rue des Augustins, la rue de Laeken, la rue du Marché aux poulets, la rue de l'Évêque et la place Sainte-Catherine.

Outre la question de l'accès, ces travaux s'inscrivent aussi dans une logique de décarbonisation des voiries bruxelloises à proximité du centre avec, à terme, plusieurs de ces rues rendues cyclables, l'installation d'arceaux à vélos, l'élargissement des trottoirs, la plantation de 43 arbres à hautes tiges ou encore la création de 23 micro-espaces verts similaires à ceux du piétonnier. Ils affecteront également certains trajets et arrêts de la STIB qui devront être adaptés, comme celui situé à la rue de la Vierge noire.

Luc Symoens précise d'ailleurs que si, à son commencement, le chantier a connu quelques rares petits problèmes liés aux nuisances sonores, les travaux furent particulièrement bien organisés et balisés, permettant ainsi de perturber le moins possible les riverains. « *Nous avons créé des circuits bien spécifiques par lesquels les camions devaient*

passer depuis le canal où les différentes cargaisons étaient débarquées. Le parcours était balisé jusqu'à la moindre rue » indique-t-il.

APPORTER LA TRANSPARENCE, AU SENS PROPRE DU TERME

La Ville de Bruxelles a donc fait le choix de la modernité, s'inscrivant dans le renouveau urbain bruxellois et tenant compte des différents enjeux et contextes qui sont ceux de notre temps: l'écologie, la durabilité, l'inclusion, la démocratie ou encore la transparence.

Une transparence qui est omniprésente. Partout, dans chaque pièce, où les parois de verre permettent à la lumière de s'engouffrer et d'inonder l'espace. Une manière peut-être aussi, pour la Ville, de symboliser l'indispensable transparence de la fonction publique à l'égard de ses administrés et des citoyens qu'elle est amenée à servir au quotidien?



ASSOCIATION EN ACTION

SERVICE D'ÉTUDES

DISPARITION DES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

La réduction importante du nombre de distributeurs, notamment dans les communes bruxelloises, pose un problème d'accès à l'argent liquide pour de nombreux citoyens. Afin d'objectiver cette difficulté, Brulocalis a sondé les communes de la Région afin de comprendre quels problèmes émergeaient de cette situation, leurs attentes et leurs besoins dans ce dossier.



BRULOCALIS ET L'UVCW SOLLICITENT UNE MODIFICATION DU NOUVEL ARTICLE 17 DE L'AR ONSS

En juin dernier, l'UVCW et Brulocalis ont contacté Frank Vandenbroucke, vice-Premier ministre et ministre des Affaires sociales, afin de demander que des modifications soient apportées à l'article 17 de l'arrêté royal ONSS. Les pouvoirs locaux regrettent qu'une question à ce point importante pour eux ait été traitée sans consultation, et sans prise en considération des conséquences induites pour leurs finances et les services publics qu'ils rendent.

DÉCRET RELATIF AUX CENTRES CULTURELS

Brulocalis a rendu un avis d'initiative début juillet à la ministre Linard, en charge de la Culture en Fédération Wallonie-Bruxelles, dans le cadre d'une réflexion sur les ajustements du Décret du 23 novembre 2013 relatifs aux centres culturels. Les points communiqués concernaient les difficultés en matière de financement des centres culturels, de représentativité de la commune dans les organes de gestion, de durée du contrat-programme, de besoin de simplification administrative et de formation.

