

**Question n° 13 de Mme Bianca DEBAETS
du 7 juni 2022 (Traduction)**

Depuis novembre 2015, une équipe interne de la Ville de Bruxelles répond à toutes les questions sur des sujets tels que le piétonnier, le réaménagement des boulevards centraux et les travaux publics à d'autres endroits de la Ville.

Ce service a été baptisé "Julien Mille", en référence au Manneken Pis ("le Petit Julien") et au code postal de Bruxelles. Ce point de contact unique pour toutes les questions permet d'apporter des réponses coordonnées à tous les types de questions, pas seulement en matière d'urbanisme, de mobilité ou de commerce. Les membres qui font actuellement partie de l'équipe sont également présents sur le terrain : lors des réunions des comités de quartier et des concessionnaires, ou auprès des commerçants qui le demandent.

Si un tel service de médiation est certainement un projet positif, dans la réalité, le système se heurte encore régulièrement à des obstacles et à des limites. Tout d'abord, les gens ne se rendent pas toujours compte que "Julien Mille" n'est pas une personne réelle, mais une personnification du service en question. En outre, le temps de réponse est plutôt long avant que des informations ne soient effectivement reçues de ce service de médiation. Plusieurs résidents et commerçants indiquent qu'ils attendent parfois plusieurs mois avant d'obtenir une réponse concrète.

C'est pourquoi je voudrais vous poser les questions suivantes :

1. Combien de remarques ou de plaintes recevez-vous annuellement via le service de médiation "Julien Mille" ? Quelle est la répartition entre les demandes néerlandophones et francophones (et si le nombre est significatif : anglophones) ? Pouvez-vous indiquer l'évolution de ces chiffres depuis la mise en place du service en novembre 2015 ?
2. Quel est le délai moyen de réponse aux appels reçus par "Julien Mille" ? Pouvez-vous également ventiler le temps de réponse moyen pour les demandes néerlandophones et francophones (et si le nombre est significatif : anglophones) ? Comment voulez-vous améliorer et minimiser ces temps de réponse ?
3. Dans combien de cas la plainte ou la demande d'information aboutit-elle à un contact physique ? Cela se fait-il uniquement de manière réactive, ou une approche proactive a-t-elle également lieu - par exemple, avant le début de travaux publics ou d'autres mesures

**Vraag nr. 13 van mevr. Bianca DEBAETS
dd. 7 juni 2022**

Sinds november 2015 beantwoordt een interne ploeg van de Stad Brussel alle vragen over onderwerpen als de voetgangerszone, de heraanleg van de centrale lanen en de openbare werken op andere locaties van de Stad.

Deze dienst kreeg de naam "Julien Mille" mee, verwijzend naar de Manneken Pis ('le Petit Julien') en de postcode van Brussel. Dit ene aanspreekpunt voor alle zaken geeft gecoördineerde antwoorden op alle soorten vragen, dus niet enkel over stedenbouw, mobiliteit of handel. De leden die op dit moment deel uitmaken van de ploeg zijn ook aanwezig op het terrein: bij vergaderingen van de wijkcomités en de concessiehouders, of bij handelaars die daarom vragen.

Hoewel een dergelijke ombudsdienst zeker een positief project is, blijkt het systeem in realiteit echter nog regelmatig op hindernissen en beperkingen te botsen. In de eerste plaats blijkt men niet altijd te beseffen dat 'Julien Mille' geen echte persoon is, maar een personificatie van de desbetreffende dienst. Bovendien blijkt dat de responstijd nogal lang is vooraleer men vanuit deze ombudsdienst effectief informatie krijgt. Verschillende bewoners en handelaars laten weten dat zij soms enkele maanden op een concreet antwoord wachten.

Vandaar dat ik u graag volgende vragen stel:

1. Hoeveel opmerkingen of klachten lopen er jaarlijks binnen via de ombudsdienst 'Julien Mille'? Wat is de verdeling tussen Nederlandstalige en Franstalige (en indien significant in aantal: Engelstalige) aanvragen? Kan u een evolutie van deze cijfers duiden sinds de oprichting van de dienst in november 2015?
2. Wat is de gemiddelde responstijd voor meldingen die binnenlopen bij 'Julien Mille'? Kan u ook de gemiddelde responstijd voor Nederlandstalige en Franstalige (en indien significant in aantal: Engelstalige) aanvragen opdelen? Hoe streeft u ernaar deze responstijden te verbeteren en tot een minimum te beperken?
3. In hoeveel gevallen resulteert de klacht of aanvraag tot informatie in een fysieke contactopname? Wordt hierbij enkel reactief te werk gegaan, of hanteert men ook een proactieve aanpak door – bijvoorbeeld voor aanvang van openbare werken of andere

d'envergure - en recherchant déjà le contact avec les commerçants et les habitants concernés ?

4. Une campagne de sensibilisation a-t-elle été lancée pour faire mieux connaître le service de médiation "Julien Mille" au grand public, afin de dissiper toute ambiguïté ou idée fausse (cf. la confusion avec une personne réelle existante) ? Ou bien une telle campagne est-elle déjà prévue ?
5. En général, combien de personnes travaillent pour le service du médiateur "Julien Mille" ? Quel est le nombre moyen d'employés par jour ouvrable ? Quelles évolutions ont été observées à cet égard depuis la création du service ?

Je vous remercie pour vos réponses.

Réponse du Collège :

Le service 'Julien Mille' est né fin 2015 avec le projet de réaménagement des Boulevards du centre (le piétonnier). Avec le lancement de ce grand projet, la création d'une nouvelle fonction dans un service transversal s'imposait. La création de ce poste avait/a pour objectif de faire le pont entre les services dans le but d'offrir au public des réponses coordonnées afin d'éviter à celui-ci de devoir s'adresser à différents départements pour obtenir des réponses sur chaque thématique (Mobilité, Urbanisme, Propreté publique, Affaires économiques, ...).

Le choix d'utiliser un nom fictif n'est pas un secret et est assumé par une volonté de ne pas personnifier ce poste avec un nom réel qui risquerait de ne pas être pérenne et de devoir être modifié au fil des changements et, provoquer des confusions pour le public. Et le choix d'opter pour des termes plus génériques tels que piétonnier@brucity.be, travaux@brucity.be, réaménagement@brucity.be, ne reflètent pas assez les différentes missions portées par Julien Mille et prête à confusion avec d'autres formules et adresses email déjà utilisés par d'autres services. Cette dénomination a l'avantage d'être intemporelle et refléter Bruxelles.

L'adresse Julien.Mille@brucity.be recueille les suggestions, remarques ou demandes en lien avec des projets de réaménagement de voirie. Ce point de contact consiste à répondre aux attentes et aux besoins des riverains, commerçants, travailleurs et usagers du centre-ville, et toute personne qui souhaite obtenir des informations sur ces projets.

ingrijpende maatregelen – zelf al contact op te zoeken met de betrokken handelaars en inwoners?

4. Werd er een sensibiliseringscampagne gelanceerd om de ombudsdienst 'Julien Mille' bekender te maken bij het grote publiek, waardoor ook onduidelijkheden of misvattingen (cf. de verwarring met een echt bestaand persoon) verholpen kunnen worden? Of is zo'n campagne al gepland?
5. Hoeveel personen werken er algemeen genomen voor de ombudsdienst 'Julien Mille'? Hoe ziet de gemiddelde personeelsbezetting per werkdag eruit? Welke evolutie is er op dit vlak waargenomen sinds de oprichting van dienst?

Ik dank u alvast voor uw antwoorden.

Antwoord van het College :

De dienst "Julien Mille" is eind 2015 ontstaan met het project voor de heraanleg van de centrale boulevards (de voetgangerszone). Met de lancering van dit grote project was de oprichting van een nieuwe functie in een transversale dienst noodzakelijk. Het doel van deze post was een brug te slaan tussen de diensten om de burgers gecoördineerde antwoorden te geven, zodat zij zich niet naar verschillende diensten hoeven te begeven om antwoorden te krijgen over elk onderwerp (Mobiliteit, Stedenbouw, Openbare Netheid, Economische Zaken, enz.).

De keuze om een fictieve naam te gebruiken is geen geheim en is gebaseerd op de wens om deze functie niet te personifiëren met een echte naam, die misschien niet permanent is en misschien moet worden veranderd als zich veranderingen voordoen, wat verwarring zou kunnen stichten bij het publiek. En de keuze voor meer algemene termen zoals voetgangerszone@brucity.be, travaux@brucity.be, réaménagement@brucity.be, weerspiegelen niet de verschillende opdrachten van Julien Mille en leiden tot verwarring met andere formules en e-mailadressen die reeds door andere diensten worden gebruikt. Deze naam heeft het voordeel dat hij tijdloos is en Brussel weerspiegelt.

Het adres Julien.Mille@brucity.be verzamelt suggesties, opmerkingen of verzoeken met betrekking tot wegenverbeteringsprojecten. Dit contactpunt is bedoeld om tegemoet te komen aan de verwachtingen en behoeften van bewoners, winkeliers, werknemers en gebruikers van het stadscentrum, en iedereen die informatie over deze projecten wenst te krijgen.

Voici les chiffres des sollicitations par année qui proviennent de différents profils (riverains, commerçants, étudiants, travailleurs, usagers, touristes, etc.) :

- 2016 : 233 interpellations (178 FR, 42 NL, 13 EN)
- 2017 : 207 interpellations (158 FR, 40 NL, 9 EN)
- 2018 : 463 interpellations (357 FR, 88 NL, 18 EN)
- 2019 : 463 interpellations (361 FR, 74 NL, 28 EN)
- 2020 : 337 interpellations (281 FR, 42 NL, 14 EN)
- 2021 : 173 interpellations (147 FR, 20 NL, 6 EN)

À noter et à ajouter à cela que des demandes de suivi, de traitement de demandes, réponses parviennent au service par d'autres canaux que 'Julien Mille' (autres boîtes email, partagées et personnelles, via équipes de terrain, cabinets, autres services, demandes internes via partenaires Beliris-Sibelga, etc.) pour un traitement et réponse par Julien Mille.

Concernant le temps de réponse réservé à chaque interpellation, cela peut varier et dépend de divers facteurs (thématique, relai via plusieurs intermédiaires, temps d'attente de réponse des services, état d'avancement de la thématique, ...). Dans tous les cas, si aucun élément de réponse n'est disponible directement, un accusé de réception est systématiquement envoyé.

Concrètement le temps de réponse (hors accusé de réception) peut varier de 0 à 7 jours selon la disponibilité de l'information en sachant que toute demande urgente est traitée en priorité. Il n'y a pas de différence entre les temps de réponse pour des interpellations francophones, néerlandophones ou anglophones.

Des rendez-vous avec les personnes qui en font la demande ont régulièrement lieu. Mais le service organise également des rencontres et contacts proactifs afin d'informer les principaux intéressés de travaux dans leur quartier, de changement en termes de mobilité, de tout élément pouvant impacter leur quotidien.

Le contact 'Julien Mille' a été largement diffusé dès la création du service et ce via différents supports : bâches de chantier, sites internet, toutes boîtes, réunion d'information, téléphone, mailing, newsletters, cartes de visite, équipe de terrain, Des articles de presse ont également été consacrés au service précisant l'origine du terme 'Julien Mille'. Ce contact continue à être diffusé majoritairement sur les toutes-boîtes annonçant de nouvelles phase de chantier et sur les sites internet de la Ville.

En termes d'effectif, il y a un équivalent temps plein qui travaille tous les jours ouvrables comme point de contact 'Julien Mille'. C'est le cas depuis la création du service. Pour le grand projet du piétonnier, au fil des mois, des collaboration et automatismes de travail se

Hier volgen de cijfers van de aanvragen per jaar van verschillende profielen (bewoners, winkeliers, studenten, werknemers, gebruikers, toeristen, enz.) :

- 2016 : 233 verzoeken (178 FR, 42 NL, 13 EN)
- 2017 : 207 verzoeken (158 FR, 40 NL, 9 EN)
- 2018 : 463 verzoeken (357 FR, 88 NL, 18 EN)
- 2019 : 463 verzoeken (361 FR, 74 NL, 28 EN)
- 2020 : 337 verzoeken (281 FR, 42 NL, 14 EN)
- 2021 : 173 verzoeken (147 FR, 20 NL, 6 EN)

Er moet worden aan toegevoegd dat andere verzoeken om follow-up, verwerking van verzoeken en antwoorden de dienst ook bereiken via andere kanalen dan "Julien Mille" (andere e-mailboxen, gedeelde en persoonlijke, via veldteams, kantoren, andere diensten, interne verzoeken via partners van Beliris-Sibelga, ...) voor verwerking en antwoord door Julien Mille.

De voor elke vraag gereserveerde antwoordtermijn kan variëren en is afhankelijk van verschillende factoren (onderwerp, doorgifte via verschillende tussenpersonen, wachttijd voor een antwoord van de diensten, stand van zaken van het onderwerp, enz.) In alle gevallen wordt, indien er niet direct een antwoord beschikbaar is, systematisch een ontvangstbevestiging gestuurd.

Concreet kan de antwoordtermijn (exclusief ontvangstbevestiging) variëren van 0 tot 7 dagen, afhankelijk van de beschikbaarheid van de informatie, waarbij niet uit het oog mag worden verloren dat elk dringend verzoek met voorrang wordt behandeld. Er is geen verschil tussen de antwoordtijden voor Franstalige, Nederlandstalige of Engelstalige verzoeken.

Er worden regelmatig afspraken gemaakt met mensen die daarom vragen. Maar de dienst organiseert ook bijeenkomsten en pro-actieve contacten om de belangrijkste betrokkenen te informeren over werkzaamheden in hun buurt, veranderingen op het gebied van mobiliteit, elk element dat van invloed kan zijn op hun dagelijks leven.

Het contact "Julien Mille" is sinds de oprichting van de dienst op grote schaal verspreid via verschillende media: banners op de bouwplaats, websites, alle dozen, informatievergaderingen, telefoon, mailings, nieuwsbrieven, visitekaartjes, veldteam, Er werden ook persartikelen aan de dienst gewijd, waarin de oorsprong van de term "Julien Mille" werd vermeld. Dit contact wordt nog steeds hoofdzakelijk verspreid via alle folders waarin nieuwe fasen van werkzaamheden worden aangekondigd en via de websites van de stad.

Wat het personeel betreft, is er één voltijds equivalent dat elke werkdag als contactpunt voor "Julien Mille" werkt. Dit is al het geval sinds de dienst werd opgericht. Voor het grote voetgangersproject zijn in de loop van de maanden met de andere diensten

sont créés avec les autres services (Commerce, Urbanisme, Mobilité, cellule Communication, ...), et des procédures de travail, notamment de diffusion d'information (ex. nouveau chantier) ont été créées et appliquées à chaque projet. Cela est mis en place systématiquement en amont de chaque phase de chantier.

(Handel, Stedenbouw, Mobiliteit, cel Communicatie, enz.) samenwerkings- en automatische werkprocessen tot stand gebracht en werkprocedures, met name voor de verspreiding van informatie (b.v. nieuwe werkterreinen), uitgewerkt en op elk project toegepast. Dit wordt systematisch vóór elke fase van het project uitgevoerd.
