



**PARLEMENT
DE LA RÉGION DE
BRUXELLES-CAPITALE**

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

**Commission des finances,
du budget, de la fonction publique,
des relations extérieures et
des affaires générales**

**RÉUNION DU
JEUDI 10 AVRIL 2008**

**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK
PARLEMENT**

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

**Commissie voor de financiën,
begroting, openbaar ambt,
externe betrekkingen en
algemene zaken**

**VERGADERING VAN
DONDERDAG 10 APRIL 2008**

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 du service des comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

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 dienst verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

SOMMAIRE

INTERPELLATION 5

- de M. André du Bus de Warnaffe 5

à M. Benoît Cerexhe, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de l'Emploi, de l'Économie, de la Recherche scientifique et de la Lutte contre l'incendie et l'Aide médicale urgente,

et à Mme Brigitte Grouwels, secrétaire d'Etat à la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de la Fonction publique, l'Égalité des chances et le Port de Bruxelles,

concernant "la politique bruxelloise en matière de gestion du stress au travail".

Discussion – Orateurs : **Mme Brigitte Grouwels**, secrétaire d'Etat, **M. André du Bus de Warnaffe**. 8

QUESTIONS ORALES 12

- de M. Patrick Sessler 12

à M. Charles Picqué, ministre-président du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des Pouvoirs locaux, de l'Aménagement du territoire, des Monuments et Sites, de la Rénovation urbaine, du Logement, de la Propreté publique et de la Coopération au développement,

concernant "la rencontre du ministre-président avec le premier ministre le mardi 19 février 2008".

INHOUD

INTERPELLATIE 5

- van de heer André du Bus de Warnaffe 5

tot de heer Benoît Cerexhe, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling, Economie, Wetenschappelijk Onderzoek, Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp,

en tot mevrouw Brigitte Grouwels, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, belast met Ambtenarenzaken, Gelijkekansenbeleid en de Haven van Brussel,

betreffende "het Brussels beleid inzake stressbeheersing op het werk".

Bespreking – Sprekers: **mevrouw Brigitte Grouwels**, staatssecretaris, **de heer André du Bus de Warnaffe**. 8

MONDELINGE VRAGEN 12

- van de heer Patrick Sessler 12

aan de heer Charles Picqué, minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Plaatselijke Besturen, Ruimtelijke Ordening, Monumenten en Landschappen, Stadsvernieuwing, Huisvesting, Openbare Netheid en Ontwikkelingssamenwerking,

betreffende "de ontmoeting van de minister-president met de eerste minister op dinsdag 19 februari 2008. "

- de Mme Els Ampe

12

à M. Charles Picqué, ministre-président du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des Pouvoirs locaux, de l'Aménagement du territoire, des Monuments et Sites, de la Rénovation urbaine, du Logement, de la Propreté publique et de la Coopération au développement,

et à M. Guy Vanhengel, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique et des Relations extérieures,

concernant "la promotion de Bruxelles à l'étranger".

- van mevrouw Els Ampe

12

aan de heer Charles Picqué, minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Plaatselijke Besturen, Ruimtelijke Ordening, Monumenten en Landschappen, Stadsvernieuwing, Huisvesting, Openbare Netheid en Ontwikkelingssamenwerking,

en aan de heer Guy Vanhengel, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt en Externe Betrekkingen,

betreffende "het promoten van Brussel in het buitenland".

*Présidence : M. Eric Tomas, président.
Voorzitterschap: de heer Eric Tomas, voorzitter.*

INTERPELLATION

M. le président.- L'ordre du jour appelle l'interpellation de M. du Bus de Warnaffe.

INTERPELLATION DE M. ANDRÉ DU BUS DE WARNAFFE

À M. BENOÎT CEREXHE, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DE L'EMPLOI, DE L'ÉCONOMIE, DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE ET DE LA LUTTE CONTRE L'INCENDIE ET L'AIDE MÉDICALE URGENTE,

ET À MME BRIGITTE GROUWELS, SECRÉTAIRE D'ÉTAT À LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉE DE LA FONCTION PUBLIQUE, L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LE PORT DE BRUXELLES,

concernant "la politique bruxelloise en matière de gestion du stress au travail".

M. le président.- Mme Grouwels répondra à l'interpellation.

La parole est à M. du Bus de Warnaffe.

M. André du Bus de Warnaffe.- Répondant à une volonté d'adaptation de la loi sur la sécurité et l'hygiène au travail aux nouvelles conditions de travail et prenant en considération plus particulièrement les problèmes émergents de la charge psychosociale au travail, le législateur fédéral a voté en 1996 la loi relative au bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail. Le vote de cette loi a suivi des travaux en commission des Affaires sociales au niveau fédéral, qui ont duré plus de dix ans. Cette durée exceptionnelle donne une idée de l'ampleur du travail qui a été

INTERPELLATIE

De voorzitter.- Aan de orde is de interpellatie van de heer du Bus de Warnaffe.

INTERPELLATIE VAN DE HEER ANDRÉ DU BUS DE WARNAFFE

TOT DE HEER BENOÎT CEREXHE, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET TEWERKSTELLING, ECONOMIE, WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK, BRANDBESTRIJDING EN DRINGENDE MEDISCHE HULP,

EN TOT MEVROUW BRIGITTE GROUWELS, STAATSSECRETARIS VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST, BELAST MET AMBTENARENZAKEN, GELIJKE-KANSENBELEID EN DE HAVEN VAN BRUSSEL,

betreffende "het Brussels beleid inzake stressbeheersing op het werk".

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels zal de interpellatie beantwoorden.

De heer du Bus de Warnaffe heeft het woord.

De heer André du Bus de Warnaffe (in het Frans).- Omdat de wetgeving inzake veiligheid en gezondheid op het werk moest worden aangepast aan nieuwe, vaak stresserende werkomstandigheden, heeft de federale wetgever in 1996 een wet goedgekeurd inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. De voorbereidingen in de Kamercommissie voor Sociale Zaken hadden meer dan tien jaar geduurd.

Tot de belangrijkste aandachtspunten van de wet behoren stress en psychosociale arbeidslast. Ook

ébauché au sein de cette commission.

L'un des grands enjeux de ce travail était de prendre en considération la notion de stress au travail. Le stress et la charge psychosociale au travail sont l'un des éléments qui a été intégré dans cette législation. Les deux autres éléments sont l'ergonomie au travail et tout ce qui est relatif à la protection de l'environnement au travail.

L'ergonomie et tout ce qui est relatif à l'environnement ne posaient pas de grandes questions méthodologiques, dans la mesure où des normes existent actuellement en matière d'ergonomie et d'environnement. En matière de stress et de charge psychosociale, qui est un phénomène éminemment subjectif, la grande question était de savoir comment avancer de façon significative sur un problème difficilement quantifiable en tant que tel.

Cette difficulté explique la longueur des travaux en commission et le fait que la traduction sous forme d'arrêtés ministériels ait pris beaucoup de temps. En effet, la première Convention collective de travail (CCT) intégrant de façon opérationnelle cette notion de charge psychosociale au travail date de 2000.

Cette législation met à la disposition des employeurs une série d'acteurs pour les aider à l'instauration d'une politique du bien-être. On peut notamment citer le "Service interne de prévention et de protection au travail" - dont les missions et le fonctionnement sont définis dans l'arrêté royal du 27 mars 1998 - ou le "Service externe de prévention et de protection au travail". La législation a profité de l'occasion pour rationaliser l'ensemble de ce secteur, qui se caractérisait par une multiplication du nombre de services externes.

A la suite de cette loi, une Convention collective du travail portant sur la gestion et la prévention du stress collectif a été conclue. Celle-ci n'engageait néanmoins pas le secteur public. Par ailleurs, une législation portant sur les phénomènes de harcèlement au travail a également été votée.

L'arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail - dont la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail - concerne tous les secteurs d'activités, en ce compris le secteur

de ergonomie en ecologische werkomstandigheden komen aan bod. Op het gebied van ergonomie en ecologie waren er duidelijke normen voorhanden. Voor stress en psychosociale arbeidslast ligt dat anders, dit zijn uiterst subjectieve gegevens. Dat is ook de reden waarom de werkzaamheden van de commissie en de omzetting in ministeriële besluiten zo lang hebben aangesleept. De eerste collectieve arbeidsovereenkomst die rekening houdt met het begrip psychosociale arbeidslast, dateert van 2000.

De nieuwe wetgeving voorziet in een dienstverlening ter bescherming van het welzijn op het werk. Zo is er de "interne dienst voor preventie en bescherming op het werk", vermeld in het K.B. van 27 maart 1998, of nog de "externe dienst voor preventie en bescherming op het werk". Daarmee werd er een einde gemaakt aan de wildgroei van diensten.

Op basis van deze wet kwam er een collectieve arbeidsovereenkomst inzake beheer en preventie van collectieve stress. Men keurde ook een wet goed inzake pesterijen op het werk.

Het K.B. van 17 mei 2007 betreffende de voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag, is op alle sectoren van toepassing, dus ook op de openbare sector, die trouwens al vóór 2007 maatregelen nam inzake stressbeheer.

Artikel 3 van het K.B. bepaalt het volgende: "Binnen het kader van het dynamisch risicobeheersingssysteem identificeert de werkgever de situaties die aanleiding kunnen geven tot het ontstaan van psychosociale belasting. (...) Deze risicoanalyse wordt opgesteld in samenwerking met de bevoegde preventieadviseur en houdt rekening met de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de arbeidsverhoudingen en stelt de werkgever in staat om passende preventie maatregelen te treffen met het oog op het voorkomen van de psychosociale belasting."

Een verbetering van de werkomstandigheden en een daling van de stress doen de kwaliteit van het werk stijgen en het absentisme dalen. Belgische studies inzake stress op het werk (Belstress) geven

public. Il n'a d'ailleurs pas fallu attendre 2007 pour que celui-ci prenne des mesures en matière de gestion du stress au travail.

Cet arrêté royal prévoit en son article 3 que « dans le cadre du système dynamique de gestion des risques, l'employeur identifie les situations qui peuvent engendrer une charge psychosociale et il détermine et évalue les risques. Lors de l'exécution de cette analyse des risques, l'employeur tient compte notamment des situations où sont présents du stress, des conflits, de la violence ou du harcèlement moral ou sexuel au travail. Cette analyse des risques est réalisée avec la collaboration du conseiller en prévention compétent et tient compte du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations de travail et permet à l'employeur de prendre les mesures de prévention appropriées en vue de prévenir la charge psychosociale. »

Il s'agit là de la définition d'un dispositif chargé d'évaluer les risques. Améliorer les conditions de travail pour diminuer le stress des travailleurs comporte de nombreux avantages, comme celui d'accroître la qualité du travail effectué ou de diminuer l'absentéisme. Il s'agit d'avantages liés à la production du travail. Il convient de prendre en considération les bénéfices pour les travailleurs en termes de bien-être, de santé, et de fatigue.

En effet, les différentes études belges sur le stress au travail (Belstress) ont permis de mettre en évidence la relation importante entre le stress au travail et l'absentéisme : le fait d'avoir une faible maîtrise au travail, vecteur de stress, augmente de 16 à 20% le risque d'un nombre important de jours d'absence pour cause de maladie.

Il importe aussi de considérer les coûts induits par cet absentéisme pour la société. Il ne s'agit pas ici de l'incidence pour la société en termes de coûts concernant les erreurs, les accidents de travail liés au stress. De nombreuses entreprises ont effectivement anticipé la législation lorsqu'elles ont compris que le stress au travail était un problème de sécurité et un risque d'accidents.

Par ailleurs, l'analyse des risques de la charge psychosociale peut représenter pour une organisation une occasion d'impliquer davantage le personnel dans l'amélioration des conditions de

aan dat stress op het werk het risico op afwezigheid wegens ziekte met 16 à 20% doet toenemen.

Absenteïsme kost de maatschappij veel geld. Ook de bedrijfswereld ondervindt dat stress leidt tot meer ongelukken en fouten op de werkvloer. Vele bedrijven namen al preventieve maatregelen nog vóór de nieuwe wet van kracht was.

De risicoanalyse kan leiden tot een grotere betrokkenheid van het personeel bij de verbetering van zijn werkomstandigheden. Een werknemer betrekken bij de organisatie van zijn werk, doet de stress afnemen.

Positieve stress werkt wel degelijk productief. Boven een bepaalde drempel slaat dit echter om in negatieve, contraproductieve stress.

In de aanloop naar de sociale verkiezingen heeft het ABVV een standpunt ingenomen over de stijging van de stress op het werk. Ook tijdens de sociale verkiezingen van 2000 was stress op het werk een van de belangrijkste thema's.

Heeft de Brusselse regering maatregelen genomen ten bate van de ambtenaren? Heeft ze een risicoanalyse laten uitvoeren en een werkgroep opgericht? Wordt het personeel daarbij betrokken? Op welke manier?

Wijst de risicoanalyse op een verband tussen gevallen van absentéisme en psychosociale arbeidslast? Welke zijn de erkende stressindicatoren? Vinden er opleidingen inzake stressbeheer of soortgelijke initiatieven plaats?

travail.

J'en réfère ici aux méthodologies participatives promues à l'occasion de la gestion du stress et de la charge psychosociale au travail ou l'hypothèse consistant à dire que, au plus les travailleurs sont impliqués dans la définition des conditions et de l'organisation de leur travail, au plus ce stress peut diminuer.

Il convient également de distinguer le stress positif, lequel est productif, et le stress négatif, qui devient contreperformant lorsqu'un seuil est dépassé.

A l'approche des élections sociales, le syndicat de la FGTB a fait des déclarations sur l'augmentation du stress au travail. Lors des élections sociales de 2000, toutes les organisations syndicales avaient mis en avant le stress au travail comme étant l'un des grands enjeux de ces élections.

Au vu de ces obligations légales et de ces constats, des mesures ont-elles été mises en place par le gouvernement bruxellois pour aider ses fonctionnaires ? Une analyse des risques a-t-elle été menée ? Un groupe de travail a-t-il été organisé ? Le personnel a-t-il été impliqué dans le processus et, le cas échéant, sous quelle forme ?

Les résultats de l'analyse permettent-ils de mettre en corrélation d'éventuels phénomènes d'absentéisme avec la charge psychosociale ? Quels sont les indicateurs de stress reconnus ? Des formations à la gestion du stress ou d'autres initiatives dans ce sens sont-elles organisées ?

Discussion

M. le président.- La parole est à Mme Grouwels.

Mme Brigitte Grouwels, secrétaire d'Etat.- Le dispositif de prévention de la charge psychosociale mis en place au ministère de la Région de Bruxelles-Capitale s'inscrit pleinement dans la démarche voulue par le législateur, à savoir le renforcement de la prévention primaire.

En effet, celui-ci a été mis en place au sein du

Bespreking

De voorzitter.- Mevrouw Grouwels heeft het woord.

Mevrouw Brigitte Grouwels, staatssecretaris (in het Frans).- *De acties van het ministerie van het Brussels Gewest sluiten volledig aan bij het streven van de wetgever, met name de versterking van de primaire preventie. Sinds 2002, het jaar waarin de wetgeving betreffende geweld en pesterijen in werking trad, heeft het ministerie talrijke maatregelen getroffen. In oktober 2002*

ministère dès 2002, année d'entrée en vigueur de la législation relative à la violence et au harcèlement. Le ministère a établi une convention de collaboration en octobre 2002 avec un service externe de prévention et de protection au travail, Arista. La convention permet au ministère de faire appel à une équipe de quatre conseillers en prévention psychosociaux (2 psychologues francophones et 2 psychologues néerlandophones) pour remplir les missions relatives à la prévention de la charge psychosociale, en ce compris la violence et le harcèlement moral et sexuel au travail.

Le processus d'analyse des risques psychosociaux est permanent au sein du ministère. La participation du personnel concerné au processus d'analyse fait partie intégrante de la méthodologie de travail des conseillers en prévention. Des analyses ont déjà été effectuées au niveau de l'ensemble de l'organisation (enquête sur le vécu du travail en 2002 par Qwest et enquête de satisfaction interne en 2006 par Vlerick) et sont également réalisées pour certaines fonctions déterminées, comme par exemple la fonction d'accueil.

Bien que la législation n'impose pas cette mesure, le ministère a choisi de constituer une équipe de personnes de confiance pour assurer un soutien de première ligne aux membres du personnel qui estiment être l'objet d'une charge psychosociale. Neuf personnes sont affectées à cette fonction. Un accompagnateur est désigné pour accueillir chaque nouveau collaborateur au sein du service et lui transmettre toutes les informations et instructions nécessaires à son bien-être au travail. Tous les nouveaux agents du ministère bénéficient d'une séance de sensibilisation et d'information dans le domaine du bien-être au travail : les thèmes de la charge psychosociale, en ce compris la violence et le harcèlement, y sont notamment abordés.

Une rubrique permanente « bien-être au travail » a été créée sur le réseau informatique interne du ministère (Iris Infonet). Un chapitre entier de cette rubrique contient des informations dans le domaine de la prévention de la charge psychosociale. Différents articles sur le thème de la violence et du harcèlement ont été publiés dans le journal d'entreprise (Iris Info). Une note de service a été adressée à l'ensemble du personnel du ministère et figure depuis lors en permanence sous

heeft het een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Arista, een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. Die dienst bestaat uit vier psychosociale preventieadviseurs (twee Franstalige en twee Nederlandstalige psychologen) wier hulp men kan invoeren voor het voorkomen van psychosociale belasting (met inbegrip van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag) op het werk.

Het ministerie hanteert een systeem van permanente risicoanalyse waarbij de personeelsleden actief worden betrokken. Er werden al analyses verricht voor het ministerie in zijn geheel (een enquête over de arbeidsbeleving door Qwest uit 2002 en een interne tevredenheidsenquête door Vlerick uit 2006). Daarnaast zijn er ook voor welbepaalde functies analyses uitgevoerd.

Hoewel de wetgeving dat niet voorschrijft, heeft het ministerie een team van negen vertrouwenspersonen samengesteld om eerstelijns hulp te bieden aan personeelsleden die menen het slachtoffer te zijn van psychosociale belasting. Een begeleider onthaalt nieuwe medewerkers en verstrekt hen de nodige informatie in verband met welzijn op het werk. Daarnaast volgen alle nieuwkomers een bewustmakings- en informatiesessie inzake welzijn op het werk. Op het intranet van het ministerie (Iris Infonet) werd een vaste rubriek gecreëerd met de titel "welzijn op het werk". Een hoofdstuk in die rubriek is gewijd aan de preventie van psychosociale belasting. In het personeelsblad (Iris Info) verschenen verscheidene artikels over dit thema. Een dienstnota, gericht aan alle personeelsleden en terug te vinden in de rubriek "welzijn op het werk" van het intranet, geeft informatie over de wettelijke en reglementaire context, alsook over de doelstellingen van het ingevoerde systeem, de procedure, de standaarddocumenten, de contactgegevens van de diverse verantwoordelijken en de foto's van de preventieadviseurs en vertrouwenspersonen.

De personen die risicofuncties uitoefenen (loketbedienden, controleurs, inspecteurs, enzovoort) krijgen een opleiding conflictlossing en communicatie. Voor de leidinggevende functies werd een basisopleiding georganiseerd inzake welzijn op het werk, alsook een opleiding "management en stress op het werk" over de

la rubrique « bien-être au travail » du réseau interne.

Une note de service a été adressée à l'ensemble du personnel du ministère et figure depuis lors en permanence sous la rubrique "bien-être au travail" du réseau interne. Cette note communique le contexte légal et réglementaire, les objectifs poursuivis par la mise en place du dispositif, la procédure adoptée, les documents type utilisés, l'identité des différents intervenants ainsi que leurs coordonnées et les photos des conseillers en prévention et des personnes de confiance.

Les agents les plus exposés à la charge psychosociale, comme les guichetiers, les contrôleurs et les inspecteurs, ont suivi une formation orientée notamment sur la résolution de conflits et la communication. Une formation de base de la ligne hiérarchique en matière de bien-être au travail a été organisée, notamment sur le thème de la charge psychosociale. Une formation "management et stress au travail" a été organisée pour la ligne hiérarchique concernant l'impact du style de management sur les travailleurs et la gestion du stress vécu par le personnel.

Le personnel du ministère est également invité à participer à une journée sportive une fois par an, notamment dans une optique de prévention et de gestion du stress. Cette journée vise à inciter les fonctionnaires à adopter une attitude de vie saine, dans l'optique de renforcer leurs défenses face au stress.

En 2008, une formation relative aux responsabilités légales en matière de bien-être au travail sera notamment dispensée à la ligne hiérarchique élargie. La prévention de la charge psychosociale y sera développée. La formation des personnes de confiance sera poursuivie de manière à renforcer leurs connaissances et compétences en matière de prévention de la charge psychosociale, en ce compris la violence et le harcèlement.

En réponse à votre question concernant Actiris, M. Cerexhe attire votre attention sur le fait qu'Actiris a développé depuis 2000 - avant même la parution de la loi - une réelle politique de prévention de la violence et du harcèlement moral et sexuel au travail. Grâce à cette politique de prévention, il n'y a eu que trois plaintes écrites déposées entre 2002 et 2007 auprès du conseiller externe en prévention

invloed van de managementstijl op de werknemers.

Het personeel van het ministerie wordt jaarlijks uitgenodigd voor een sportdag, onder meer met de bedoeling om stress te voorkomen en ermee te leren omgaan.

In 2008 is er een opleiding gepland over de wettelijke verantwoordelijkheden inzake welzijn op het werk voor een uitgebreide groep van leidinggevende functies. Daarnaast zullen ook de vertrouwenspersonen verder worden opgeleid.

De heer Cerexhe geeft nog de volgende inlichtingen mee. Actiris heeft al sinds 2000 (nog vóór het verschijnen van de wet) een heus preventiebeleid ontwikkeld inzake geweld, ongewenst seksueel gedrag en pesterijen op het werk. Dankzij dit preventief beleid waren er tussen 2002 en 2007 slechts drie schriftelijke klachten. Ze waren gericht tot de externe preventieadviseur en gaven aanleiding tot een officieel onderzoek.

Actiris is er zich van bewust dat haar personeel steeds vaker het slachtoffer is van agressie vanwege werkzoekenden. Daarom organiseerde Actiris voor de personeelsleden die in onmiddellijk contact komen met het publiek een specifieke opleiding over het omgaan met geweld. Deze opleiding wordt geregeld herhaald, zodat nieuwkomers snel leren hoe met agressie om te gaan.

de la violence et du harcèlement moral et sexuel au travail ayant entraîné une enquête officielle.

Par ailleurs, en ce qui concerne le stress au travail, Actiris - bien conscient que son personnel est de plus en plus confronté à des chercheurs d'emploi agressifs - a organisé une formation à la "gestion de l'agressivité et du stress qui en découle" pour tous ses agents en contact avec le public. Cette formation a régulièrement lieu, de façon à permettre à tous les nouveaux agents concernés d'en bénéficier le plus rapidement possible après leur engagement.

M. le président.- La parole est à M. du Bus de Warnaffe.

M. André du Bus de Warnaffe.- Je me réjouis de vos propos concernant le processus mis en oeuvre au sein de la Région. Ce processus témoigne de la prise en considération de phénomènes à la fois structurels et ponctuels, ainsi que de la nécessité d'attirer régulièrement l'attention sur ce phénomène de bien-être et de stress au travail.

Vous avez évoqué une journée sportive. Je sais qu'une journée, sur 220 jours de travail, paraît peu, mais ce sont des journées qui comptent, car elles frappent l'imaginaire collectif et sont de nature à susciter une réflexion sur l'organisation du travail. D'après ce que j'entends, j'estime que le ministère de la Région est sur une voie intéressante dans la prise en considération de la traduction opérationnelle de cette législation.

En revanche, vos informations concernant Actiris sont plus lacunaires en termes de procédure. Certes, Actiris a devancé la législation en matière de harcèlement moral et de violence au travail. Cependant, en matière de stress au travail, je n'entends pas grand-chose, si ce n'est une réalité connue par tous les professionnels du secteur, à savoir que les premiers métiers exposés au stress sont les métiers de contact, plus particulièrement ceux en charge de l'accueil des demandeurs d'emploi. Tous les métiers de contact, quels qu'ils soient, doivent se doter d'une gestion du stress performante.

La semaine dernière s'est tenu à Mons le troisième colloque international des programmes locaux et régionaux de santé. Le premier risque de santé aujourd'hui épinglé par les professionnels a

De voorzitter.- De heer du Bus de Warnaffe heeft het woord.

De heer André du Bus de Warnaffe (*in het Frans*).- *Het verheugt me dat het gewest rekening houdt met zowel tijdsgebonden als structurele problemen en dat het regelmatig de aandacht vestigt op het welzijn op het werk.*

Eén sportdag op een totaal van 220 werkdagen is niet veel. Toch heeft een dergelijk evenement een belangrijke symboolfunctie en kan het de reflectie over de werkorganisatie stimuleren. Het ministerie is goed op weg om de nieuwe wetgeving in concrete maatregelen om te zetten.

Actiris daarentegen heeft wel maatregelen genomen ter bestrijding van pesterijen en geweld op het werk maar neemt te weinig initiatief op het vlak van stressbeheer. Dat de personen die de werkzoekenden onthalen, de meeste stress ondervinden, is een waarheid als een koe.

Vorige week vond in Mons het derde internationale colloquium over lokale en regionale gezondheidsprogramma's plaats. De professionele sector duidt stress op het werk aan als een van de belangrijkste oorzaken van gezondheids- en organisatieproblemen. Ik spoor de gewestelijke verantwoordelijken dan ook aan om hun beleid ter zake voort te zetten.

précisément trait aux conditions de travail et au stress au travail. C'est une réelle préoccupation, désormais largement reconnue comme étant prioritaire, en termes de santé et d'organisation du travail. J'encourage les responsables régionaux à poursuivre les actions qui ont été menées en la matière.

- *L'incident est clos.*

QUESTIONS ORALES

M. le président.- L'ordre du jour appelle les questions orales.

QUESTION ORALE DE M. PATRICK SESSLER

À M. CHARLES PICQUÉ, MINISTRE-PRÉSIDENT DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DES POUVOIRS LOCAUX, DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, DES MONUMENTS ET SITES, DE LA RÉNOVATION URBAINE, DU LOGEMENT, DE LA PROPRIÉTÉ PUBLIQUE ET DE LA COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT,

concernant "la rencontre du ministre-président avec le premier ministre le mardi 19 février 2008".

M. le président.- A la demande de l'auteur, excusé, la question orale est retirée et transformée en question écrite.

QUESTION ORALE DE MME ELS AMPE

À M. CHARLES PICQUÉ, MINISTRE-PRÉSIDENT DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DES POUVOIRS

- *Het incident is gesloten.*

MONDELINGE VRAGEN

De voorzitter.- Aan de orde zijn de mondelinge vragen.

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER PATRICK SESSLER

AAN DE HEER CHARLES PICQUÉ, MINISTER-PRESIDENT VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET PLAATSELIJKE BESTUREN, RUIMTELIJKE ORDENING, MONUMENTEN EN LANDSCHAPPEN, STADSVERNIEUWING, HUISVESTING, OPENBARE NETHEID EN ONTWIKKELINGSSAMENWERKING,

betreffende "de ontmoeting van de minister-president met de eerste minister op dinsdag 19 februari 2008. "

De voorzitter.- Op verzoek van de indiener, die verontschuldigd is, wordt de mondelinge vraag ingetrokken en omgevormd tot een schriftelijke vraag.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ELS AMPE

AAN DE HEER CHARLES PICQUÉ, MINISTER-PRESIDENT VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET PLAATSE-

LOCAUX, DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, DES MONUMENTS ET SITES, DE LA RÉNOVATION URBAINE, DU LOGEMENT, DE LA PROPRIÉTÉ PUBLIQUE ET DE LA COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT,

ET À M. GUY VANHENGEL, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DES FINANCES, DU BUDGET, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DES RELATIONS EXTÉRIEURES,

concernant "la promotion de Bruxelles à l'étranger".

M. le président.- M. Vanhengel répondra à la question orale.

La parole est à Mme Ampe.

Mme Els Ampe (en néerlandais).- *Bien qu'une nuit d'hôtel soit meilleur marché à Bruxelles que dans d'autres villes comme Amsterdam et Paris, nos établissements bruxellois accueillent trop peu de touristes durant le week-end, même s'ils fonctionnent bien en semaine grâce au tourisme d'affaires.*

D'après la fédération bruxelloise de l'horeca, cette situation serait due au fait que Bruxelles est encore trop peu perçue comme pôle d'attraction touristique à l'étranger. Une campagne de promotion d'envergure serait, selon elle, absolument nécessaire.

Le tourisme d'affaires et de loisirs génère non seulement une valeur ajoutée importante pour l'économie bruxelloise, mais constitue aussi une source non négligeable d'emploi pour la population peu qualifiée.

J'avais déjà interrogé le ministre Cerexhe au sujet de la promotion de la Région de Bruxelles-Capitale en Flandre et en Wallonie. Le Manifeste pour un commerce bruxellois dynamique de 2005 souligne l'importance de la promotion du commerce et de l'horeca bruxellois dans notre pays et à l'étranger. Mais, jusqu'à aujourd'hui, aucune promotion cohérente de Bruxelles n'a été développée, mettant en évidence ses atouts indéniables, qui ne sont pas suffisamment connus

LIJKE BESTUREN, RUIMTELIJKE ORDENING, MONUMENTEN EN LANDSCHAPPEN, STADSVERNIEUWING, HUISVESTING, OPENBARE NETHEID EN ONTWIKKELINGS-SAMENWERKING,

EN AAN DE HEER GUY VANHENGEL, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BE-LAST MET FINANCIËN, BEGROTING, OPENBAAR AMBT EN EXTERNE BETREKKINGEN,

betreffende "het promoten van Brussel in het buitenland".

De voorzitter.- De heer Vanhengel zal de mondelinge vraag beantwoorden.

Mevrouw Ampe heeft het woord.

Mevrouw Els Ampe.- Ik heb via de pers vernomen dat de Brusselse hotels in het weekend veel te weinig toeristen verwelkomen. Terwijl de hotels op weekdays relatief goed draaien dankzij het zakentoeisme, blijven veel hotelkamers leeg gedurende het weekend.

Hoewel een overnachting in Brussel goedkoper is dan in steden zoals Amsterdam of Parijs, laten toeristen zich toch eerder door die steden dan door onze hoofdstad verleiden. Volgens de Brusselse horecafederatie komt dit omdat Brussel in het buitenland nog te weinig als toeristische trekpleister wordt gepercipieerd. De federatie is dan ook vragende partij voor een grondige promotiecampagne van Brussel in het buitenland.

Dit is allerm minst een nieuw idee. In het verleden stelde ik al vragen aan minister Cerexhe over de promotie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in Vlaanderen en Wallonië. Ook in het Witboek voor een dynamische Brusselse handel uit 2005 werd gewezen op het belang van de promotie van de Brusselse handel en horeca in binnen- en buitenland.

Tot op de dag van vandaag lijkt die promotie evenwel maar dode letter te blijven, terwijl het toerisme toch van groot belang is voor het socio-economische leven. Het zaken- en vrijetijdstoerisme genereert immers niet alleen een

au-delà de nos frontières.

La Région doit élaborer un plan de marketing urbain, qui profile de manière cohérente Bruxelles comme une ville vivante et passionnante, promeuve le commerce et l'horeca et en finisse avec l'image d'une ville administrative.

Le morcellement des compétences ne doit plus servir d'excuse pour différer ce travail de promotion. La proposition du gouvernement bruxellois à la concertation Octopus, qui vise à transférer la compétence du tourisme aux Régions, accorderait plus de liberté à la Région bruxelloise dans l'organisation de sa promotion, qui ne dépendrait plus du bon vouloir des services wallons et flamands du tourisme.

Quelles sont les actions déjà entreprises ou qui le seront à l'avenir pour améliorer la réputation de Bruxelles à l'étranger ?

Quelle solution envisagez-vous par rapport à la difficile répartition des compétences en matière de tourisme ? Le transfert du tourisme des Communautés aux Régions reste-t-il un point litigieux dans la future réforme de l'Etat ?

De quelle manière la Région assumerait-elle la compétence du tourisme ?

belangrijke toegevoegde waarde voor de Brusselse economie, maar is tevens een belangrijke bron van werkgelegenheid voor de lagergeschoolde bevolking.

Om het toerisme een duwtje in de rug te geven, is er nood aan een coherente promotie van Brussel, zowel in het binnenland als in het buitenland. Brussel beschikt over veel troeven (prachtige musea, vele shoppingmogelijkheden, architectuur, Europese instellingen, Bourgondische eetcultuur, enzovoort) die niet bekend genoeg zijn in het buitenland.

Brussel zal in zijn buitenlandse imagocampagne moeten zien af te rekenen met zijn reputatie van 'administratieve stad'. Het gewest moet dus een stadsmarketingplan uitwerken, waarin Brussel op een samenhangende manier als een levendige en boeiende stad wordt geprofileerd en waarin de handel en de horeca in het kader van het toerisme worden gepromoot.

De bevoegdheidsversnippering in ons federaal stelsel mag niet langer een excuus zijn om dit uit te stellen. De Brusselse regering stelde op het Octopusoverleg voor om de bevoegdheid voor toerisme naar de gewesten over te hevelen. Dat lijkt mij een bijzonder goed idee, want het toerisme mag dan al belangrijk zijn voor het culturele leven, het is nog belangrijker voor het economische leven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Door de bevoegdheid voor toerisme over te dragen aan de gewesten zal het Brussels Hoofdstedelijk Gewest meer vrijheid krijgen voor de promotie van Brussel. Nu hangt het gewest nog al te zeer af van de goede wil van de Waalse en Vlaamse diensten voor toerisme.

Welke acties zijn er al genomen of zullen er nog volgen om de reputatie van Brussel in het buitenland in een gunstig daglicht te stellen?

Hebt u een oplossing voor ogen betreffende de moeilijke bevoegdheidsverdeling voor toerisme? Blijft het overhevelen van toerisme van de gemeenschappen naar de gewesten een strijdpunt in de komende staatshervorming?

Op welke manier zou het gewest de bevoegdheid voor toerisme invullen?

M. le président. - La parole est à M. Vanhengel.

M. Guy Vanhengel, ministre (en néerlandais).- *Nous partageons votre point de vue concernant le morcellement des compétences en matière de promotion du tourisme à Bruxelles. C'est la raison pour laquelle le gouvernement bruxellois dans sa note du 25 janvier adressée au fédéral, plaide pour la régionalisation de la politique touristique. Il importe en effet que le tourisme, une activité principalement économique, devienne une compétence régionale plutôt que communautaire.*

Concernant l'éventuelle régionalisation de la politique du tourisme et les moyens qui y seraient consacrés, je serai plus en mesure de vous répondre en juillet, lorsque la deuxième phase des négociations institutionnelles sera terminée. En attendant, le tourisme reste une compétence communautaire et nous devons nous contenter des moyens actuels.

Par ailleurs, contrairement à ce que vous soutenez, les chiffres concernant le tourisme bruxellois sont satisfaisants et l'image de Bruxelles est positive. La plupart des nuitées répertoriées correspondent à des courts séjours promus par les campagnes des bureaux de tourisme de Flandre et de Wallonie sur le marché international, favorisées également par l'instauration des compagnies aériennes low cost et des trains à grande vitesse. Les campagnes de promotion du BITC ciblent principalement les touristes résidant à proximité de Bruxelles (à un maximum de 3 heures de déplacement).

La stratégie du BITC a produit des résultats positifs. Le nombre de nuitées entre 1997 et 2006 s'est accru de 57%, pour atteindre un total aujourd'hui de 3.900.000 unités. Il s'agit d'une progression considérable.

Le taux d'occupation moyen des hôtels atteint plus de 60% pendant les week-ends, ce qui place le secteur hôtelier bruxellois dans la moyenne européenne. Ces résultats sont dus à un bon rapport qualité-prix, mais aussi à la stratégie offensive menée en concertation avec tous les acteurs concernés.

Cependant, vous avez raison de dire que Bruxelles dépend pour sa promotion à l'étranger de

De voorzitter. - De heer Vanhengel heeft het woord.

De heer Guy Vanhengel, minister. - De minister-president en ik kunnen ons volledig vinden in uw stellingname over de versnippering van de bevoegdheden inzake de promotie van het toerisme in Brussel. Dat is ook de reden waarom de Brusselse regering in de nota die op 25 januari aan Yves Leterme werd overhandigd, de federale onderhandelaars verzocht om zich te buigen over de regionalisering van het toerismebeleid. De regering is er immers van overtuigd dat toerisme in hoofdzaak een economische activiteit is en dus beter een gewestbevoegdheid wordt in plaats van een gemeenschapsbevoegdheid.

U vraagt of de kans bestaat dat het toerismebeleid wordt geregionaliseerd en met welke middelen dat zou gebeuren. Ik kan die vraag om meerdere redenen niet beantwoorden. Het zal ongetwijfeld duidelijk worden in juli, wanneer de federale onderhandelaars de tweede institutionele onderhandelingsronde voltooien. In afwachting daarvan blijft toerisme een gemeenschapsbevoegdheid en moeten we roeien met de riemen die we hebben.

Wat de resultaten van het beleid betreft, ben ik minder kritisch dan u. Ondanks de institutionele moeilijkheden in verband met toerisme halen we toch goede cijfers en gaat het vrij goed met het imago van Brussel. Ik zal u een aantal cijfers voorleggen die ik van het BITC ontving.

De meeste overnachtingen als gevolg van vrijetijdstoerisme sluiten aan bij korte weekendverblijven die worden gepromoot met behulp van toerismekantoren in Vlaanderen en Wallonië en op de internationale markt. Dergelijke verblijven zijn populair geworden door de komst van lowbudgetluchtvaartmaatschappijen en hogesnelheidstreinen. Dat is ook de reden waarom de promotieactiviteiten van het BITC vooral gericht zijn op toeristen die op maximaal drie uur reizen van Brussel wonen.

De strategie van het BITC heeft een aantal positieve resultaten opgeleverd. Het aantal overnachtingen is tussen 1997 en 2006 met 57% toegenomen, van 1.406.170 tot 2.204.433. Er is dus sprake van een zeer aanzienlijke toename op 10 jaar tijd. Als we ook rekening houden met de

promoteurs institutionnels non bruxellois, comme l'OPT et Toerisme Vlaanderen. Ainsi, Toerisme Vlaanderen veut promouvoir Bruxelles comme une des "villes d'art", et moins comme une ville de congrès, bien que ce ne soit pas le choix immédiat du ministre-président ou de moi-même.

Le BITC collabore étroitement avec ces deux institutions. Ensemble, ils ont planifié pour 2008 diverses initiatives visant les marchés qui génèrent un afflux de touristes : shopping de luxe pour les congressistes en collaboration avec les hôtels, événements placés sous le signe du cinquantième anniversaire de l'Expo 58, les quartiers du village européen, Plaisirs d'Hiver, les activités estivales organisées à Bruxelles.

Le ministre-président Picqué et moi-même sommes également compétents pour l'image de Bruxelles. Le tourisme de loisirs est avant tout la compétence du ministre du Tourisme de la Commission communautaire française. Le ministre de l'Economie est quant à lui chargé de tout ce qui concerne les congrès. Nous collaborons tous étroitement avec le BITC.

En effet, le morcellement des compétences n'est guère propice à une politique cohérente. Cependant, j'ose affirmer que la coordination est efficace depuis quelques années.

J'ai décidé en concertation avec les autres membres du gouvernement de définir une plateforme d'identité dans le cadre du Plan de développement international (PDI). Nous avons déjà initié une politique de marketing et de marque active avec l'organisation des Brussels Days, qui se sont déroulés à New York, Milan, Madrid et Paris et dont la prochaine édition se tiendra à l'automne prochain à Berlin . L'événement vise à prospecter des marchés étrangers et à promouvoir l'image de Bruxelles, ceci en étroite collaboration avec l'ABE, Brussels Export et le BITC.

A l'occasion de chaque édition, un atelier est organisé pour une trentaine de participants qui ont l'opportunité de présenter leur offre à des tour-opérateurs étrangers ainsi qu'à des organisateurs de congrès et d'événements.

La formule a fait ses preuves puisque, grâce à l'édition parisienne 2007 des Brussels Days, le Palais des Congrès organisera un important

stijging van de overnachtingen sinds 1997, dan stijgt het aantal tot ongeveer 3.900.000 overnachtingen.

De gemiddelde bezettingsgraad van de hotels bedraagt meer dan 60% tijdens de weekends, waardoor het Brusselse hotelwezen op het Europees gemiddelde zit, maar nog niet op het niveau van Barcelona of Wenen. Die resultaten spreken voor zich en zijn niet enkel te danken aan een goede prijs-kwaliteitverhouding, maar ook mede toe te schrijven aan de offensieve strategie die in overleg met alle betrokken actoren wordt gevoerd.

Niettemin hebt u gelijk dat Brussel voor zijn promotie in het buitenland afhankelijk is van niet-Brusselse institutionele promotoren (OPT en Toerisme Vlaanderen).

Toerisme Vlaanderen wil Brussel als één van de "Kunststeden" promoten. Dat is niet meteen de keuze van de Brusselaars, noch van de minister-president of mijzelf. Zo beslisten zij ter gelegenheid van het Congres van het Toerisme om het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van de concurrentie te onderscheiden door drie toeristische pijlers vast te leggen: de aanwezigheid van Europa onder de noemer "het dorp der Europeanen", de culturele animatie en de musea, de levenskunst.

Het congresstoerisme steunt dan weer op de volgende drie pijlers: het dorp der Europeanen, de bereikbaarheid en de shoppingmogelijkheden, die voor het zakentoeurisme een aantrekkelijk element zijn in de keuze van de stad voor een congres.

Het BITC werkt evenwel nauw samen met die andere instellingen. Zo plande het BITC samen met het OPT en Toerisme Vlaanderen voor 2008 volgende initiatieven op de markten die zorgen voor een aanvoer van toeristen: luxeshopping voor congresdeelnemers in samenwerking met de hotels, de evenementen in het teken van de vijftigste verjaardag van Expo '58, de wijken van het Europees dorp, Winterpret, de activiteiten die tijdens de zomer in Brussel ontwikkeld worden, zoals de talrijke muziekfestivals, het parcours Art nouveau op de fiets en de opmerkelijke vergaderzalen.

Minister-president Picqué en ikzelf zijn ook

congrès en 2009 et que deux autres événements importants se sont déroulés en décembre dernier sur le site de Tour et Taxis.

Le ministre-président Picqué et moi-même sommes également compétents pour l'image de Bruxelles. Le tourisme de loisirs est avant tout la compétence du ministre du Tourisme de la Commission communautaire française. Le ministre de l'Economie est quant à lui chargé de tout ce qui concerne les congrès. Nous collaborons tous étroitement avec le BITC.

En effet, le morcellement des compétences n'est guère propice à une politique cohérente. Cependant, j'ose affirmer que la coordination est efficace depuis quelques années.

J'ai décidé en concertation avec les autres membres du gouvernement de définir une plateforme d'identité dans le cadre du Plan de développement international (PDI). Nous avons déjà initié une politique de marketing et de marque active avec l'organisation des Brussels Days, qui se sont déroulés à New York, Milan, Madrid et Paris et dont la prochaine édition se tiendra à l'automne prochain à Berlin . L'événement vise à prospecter des marchés étrangers et à promouvoir l'image de Bruxelles, ceci en étroite collaboration avec l'ABE, Brussels Export et le BITC.

A l'occasion de chaque édition, un atelier est organisé pour une trentaine de participants qui ont l'opportunité de présenter leur offre à des tour-opérateurs étrangers ainsi qu'à des organisateurs de congrès et d'événements.

La formule a fait ses preuves puisque, grâce à l'édition parisienne 2007 des Brussels Days, le Palais des Congrès organisera un important congrès en 2009 et que deux autres événements importants se sont déroulés en décembre dernier sur le site de Tour et Taxis.

Avant de définir sa politique de city marketing, le gouvernement bruxellois mènera une vaste enquête sur l'identité de Bruxelles, afin de définir une base pour les options stratégiques futures. Afin d'assurer un maximum de légitimité à cette démarche, celle-ci impliquera tous les acteurs concernés, au niveau de la Région, de la Ville et des citoyens.

bevoegd voor toerisme als het over het imago van Brussel gaat. Wanneer het over het vrijetijdstoerisme gaat, is vooral de minister van Toerisme van de Franse Gemeenschapscommissie bevoegd. De minister van Economie is bevoegd voor alles wat congressen betreft. We werken allemaal nauw samen met het BITC, waarvan het voorzitterschap wordt waargenomen door de schepen van Toerisme van Brussel-Stad.

Ik ben het met u eens dat de versnippering van de bevoegdheden niet bevorderlijk is voor een samenhangend beleid en heel wat coördinatie vergt. Toch durf ik stellen dat de coördinatie sinds enkele jaren efficiënt verloopt. Ik verwijst bijvoorbeeld naar de grafische huisstijl die het BITC heeft ontworpen en al tien jaar lang wordt gebruikt. Daardoor heeft het BITC veel naambekendheid verworven.

Ik heb in overleg met de andere regeringsleden beslist om in het kader van het Internationaal Ontwikkelingsplan (IOP) een identiteitsplatform te definiëren. We hebben het actieve marketing- en brandingbeleid van start laten gaan met de organisatie van de Brussels Days, die reeds plaatsvonden in New York, Milaan, Madrid en Parijs. Dit najaar vinden ze plaats in Berlijn. Het evenement is bedoeld om buitenlandse markten te prospecteren en het imago van Brussel te promoten. Daartoe wordt nauw samengewerkt met drie Brusselse instellingen, namelijk het Brussels Agentschap voor de Onderneming (BAO), Brussels Export en het BITC.

Ter gelegenheid van elke editie wordt een workshop georganiseerd voor een dertigtal deelnemers (vertegenwoordigers van hotels, culturele instellingen en culturele attracties) die de kans krijgen om hun aanbod voor te stellen aan buitenlandse touroperators en aan organisatoren van congressen en evenementen.

In november 2007 kwamen er 220 potentiële klanten naar de workshop in Parijs. De formule heeft haar doeltreffendheid bewezen. Het Paleis voor Congressen zal bijvoorbeeld dankzij de Parijse editie van de Brussels Days een belangrijk congres organiseren in 2009. Er vonden in december vorig jaar ook twee belangrijke evenementen plaats in Thurn & Taxis.

Alvorens een citymarketingbeleid uit te tekenen,

Cette dynamique est essentielle pour faire comprendre aux acteurs les intérêts liés au city marketing et de veiller à les inscrire dans une stratégie déterminée. Les représentants des secteurs touristiques seront étroitement associés à cette étude. Il s'agit en effet de conforter la cohérence en matière de politique de l'image et de promotion du tourisme. Le développement du tourisme, et plus particulièrement le tourisme d'affaires, est une des priorités du Plan de Développement International, ainsi que les principaux défis du city marketing sur le plan notamment du développement des infrastructures collectives.

Enfin, le ministre-président a annoncé l'ouverture officielle du BIP (Brussels Information Place) le 10 mai prochain sur la Place royale.

A la suite de la médiatisation internationale à l'occasion du cinquantième anniversaire de l'Europe, célébré au Heysel l'an dernier, nous avons observé une augmentation considérable des nuitées les week-ends, et pour la première fois, des hôtels affichant complet. Nous réitérerons cette expérience. En collaboration avec les télévisions publiques et l'UNICEF, nous comptons organiser chaque année un concert de ce type sur le site du Heysel, avec pour objectif d'être ainsi diffusé auprès de centaines de millions de téléspectateurs.

zal de regering eerst een uitgebreid onderzoek naar de identiteit van Brussel laten verrichten. Dit wordt niet zomaar de zoveelste studie. Het komt erop aan een grondslag voor de toekomstige strategische opties vast te stellen. Opdat die opties een maximale legitimiteit zouden hebben die gebaseerd is op de samenstellende onderdelen van de identiteit van het gewest, de Stad en alle Brusselaars, moeten alle Brusselse actoren bij deze identiteitsaudit worden betrokken. Die dynamiek is essentieel om alle actoren de achterliggende belangen van de citymarketing te doen inzien en ervoor te zorgen dat zij zich achter de vastgestelde strategie zullen scharen.

De actoren die het dichtst bij deze strategie zijn betrokken, zijn onder meer de spreekbuizen van de toeristische sectoren. Algemeen beschouwd wordt er uiteraard naar gestreefd de coherentie van het imago- en promotiebeleid van al die actoren aanzienlijk te verhogen. Voorts vormt de ontwikkeling van het toerisme, meer bepaald van het zakentoeerisme, één van de prioriteiten van het Internationaal Ontwikkelingsplan, zowel met het oog op de voornaamste uitdagingen in verband met citymarketing als in het kader van de collectieve uitrustingen waarin het gewest ter bevordering van zijn internationale ontwikkeling wenst te voorzien.

Tot slot heeft de minister-president twee dagen geleden de officiële opening aangekondigd van het BIP (Bruxelles Info Place / Brussel Info Plein / Brussels Info Place) op het Koningsplein op 10 mei aanstaande.

Wij zullen ook een activiteit opnieuw organiseren die vorig jaar een enorme boost aan het weekendtoerisme heeft gegeven. Vorig jaar hebben wij de vijftigjarige verjaardag van Europa gevierd met een televisieuitzending die aan het Atomium werd opgenomen en die door 54 zenders over de hele wereld werd uitgezonden. Wij zijn toen zichtbaar geweest voor honderden miljoenen kijkers. De weken nadien hebben wij een forse toename van het aantal weekendovernachtingen vastgesteld en voor de eerste keer zelfs complete hotelbezettingen gehad.

Wij zullen daarom het experiment herhalen. Europa viert niet elk jaar haar vijftigste verjaardag, maar in samenwerking met de VRT/RTBF en Unicef hebben wij beslist om elk jaar aan alle

M. le président.- La réponse du gouvernement à une question orale ne peut durer que 5 minutes.

La parole est à Mme Ampe.

Mme Els Ampe (en néerlandais).- *Je me réjouis de votre volonté de mieux promouvoir l'Atomium. Je regrette qu'il ne connaisse pas le même succès que la Tour Eiffel.*

M. Guy Vanhengel, ministre (en néerlandais).- *Vous seriez étonnée de voir la file qui se presse parfois devant l'Atomium.*

Mme Els Ampe (en néerlandais).- *J'imagine bien qu'à l'occasion de l'événement que vous avez cité, beaucoup voudront visiter l'Atomium. C'est une formidable enseigne pour la Région de Bruxelles-Capitale.*

M. Guy Vanhengel, ministre (en néerlandais).- *Le bâtiment bruxellois le plus connu à l'étranger est le Berlaymont, pourtant pas très esthétique. Cela doit changer. J'en ai discuté avec Marie-Laure Roggemans, personne de contact entre la Région de Bruxelles-Capitale et les institutions européennes, afin que le futur "ministre-président de l'Europe" porte son choix sur une résidence officielle plus belle, qui jouera un rôle très important pour l'image internationale de Bruxelles.*

buitenlandse zenders een concert van dit type van op de Heizelvlakte aan te bieden, met het doel om zo in contact te komen met honderden miljoenen kijkers.

Ik denk hiermee omstandig op de vraag van mevrouw Ampe te hebben geantwoord, ook al vrees ik dat ik de toegemeten spreektijd heb overschreden.

De voorzitter.- Het antwoord van de regering op een mondelinge vraag mag inderdaad maar maximaal 5 minuten duren.

Mevrouw Ampe heeft het woord.

Mevrouw Els Ampe.- Ik dank u voor de cijfers en de interessante informatie. Het doet me plezier dat u het Atomium beter wilt promoten. Onlangs was ik in Parijs, waar immense rijen mensen stonden te wachten aan de Eiffeltoren. Ik vind het jammer dat het Atomium niet zo'n succes kent, al wens ik de toeristen natuurlijk niet toe dat ze lang moeten wachten.

De heer Guy Vanhengel, minister.- U zou ervan versteld staan hoeveel mensen er soms aan het Atomium staan.

Mevrouw Els Ampe.- Ik kan me best voorstellen dat naar aanleiding van het door u vermelde evenement heel wat mensen het Atomium wel eens willen bezoeken. Het is een uitstekend uithangbord voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De heer Guy Vanhengel, minister.- Het Brusselse gebouw dat de meeste bekendheid geniet in het buitenland is het Berlaymontgebouw. Dat is nochtans niet bepaald mooi. Geen enkel ander Brussels gebouw wordt zo vaak getoond op buitenlandse televisiezenders. We moeten daar verandering in brengen.

Ik heb deze kwestie reeds besproken met mevrouw Marie-Laure Roggemans, de contactpersoon tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Europese instellingen. We moeten ervoor zorgen dat de toekomstige "minister-president van Europa", als ik die zo mag noemen, een mooi gebouw als ambtswoning kiest. Net zoals het Witte Huis in Washington zal dat gebouw een heel belangrijke rol spelen voor het wereldwijde imago

Mme Els Ampe (*en néerlandais*).- *C'est une très bonne idée. A l'occasion de la réforme de l'Etat, nous devons insister sur la nécessité de régionaliser la politique du tourisme.*

- L'incident est clos.

van Brussel.

Mevrouw Els Ampe.- Dat lijkt me een heel goed idee. Tijdens een aantal vliegtuigreizen naar het buitenland is het me opgevallen dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn eigen toerismebeleid moet voeren. In de luchthaven hangt er bijvoorbeeld een affiche van de Waalse dienst voor Toerisme waarop de benaming Wallonie-Bruxelles wordt gebruikt. Op die affiche prijkt een Waals natuurlandschap. Dat is niet echt goede reclame om toeristen naar Brussel te lokken. Het is belangrijk dat we er tijdens de staats hervorming op wijzen dat het toerismebeleid moet worden geregionaliseerd.

- Het incident is gesloten.