

2021

# Rapport annuel

du Commissariat à l'Europe  
et aux Organisations Internationales











# Avant-propos

---







Voici donc et déjà... le septième rapport d'activités du Commissariat bruxellois aux relations avec les institutions européennes et les organisations internationales (CEOI) !

D'année en année, nous nous efforçons, au travers de ce document, de partager le contenu de nos activités, l'ampleur des enjeux auxquels nous sommes confrontés et l'enthousiasme que nous mettons à réaliser ces missions qui nous ont été confiées par notre Gouvernement.

Le CEOI a atteint, aujourd'hui, une certaine maturité. Reconnu et apprécié tant par les institutions et organisations internationales que par ceux et celles qui les font vivre, sollicité de toutes part sur ces questions tellement importantes du statut de Région hôte, observé par bien d'autres capitales en recherche d'ADN international, l'on peut, en toute modestie, considérer que Bruxelles a confirmé son statut de capitale européenne et internationale.

Mais une position comme celle-là se mérite chaque jour : les Bruxelloises et les Bruxellois doivent assumer tout ce que cette précieuse présence internationale apporte à notre quotidien, l'emploi, une partie importante de notre «richesse», une réputation qui dépasse largement nos frontières. Elles et ils doivent accepter les particularités de cette mission, que ce soit en matière d'emploi des langues en acceptant que le multilinguisme soit pratiqué partout, à côté de nos langues nationales bien sûr, pour faciliter l'accueil de cette importante communauté d'expats, en particulier dans nos administrations locales et régionales, mais aussi en cessant de considérer que ces institutions et leurs fonctionnaires sont des intrus qui viennent déranger nos bonnes vieilles habitudes. Enfin, en arrêtant de leur faire porter tous les «maux» que leur statut, mal expliqué, pourrait engendrer, dans le style «ils ne payent pas d'impôts, ils gagnent tellement d'argent que leur pouvoir d'achat entraîne l'augmentation des prix de l'immobilier, etc.».

22% des Bruxellois sont des expats ! Près d'un quart des Bruxelloises et Bruxellois ne sont pas nés en Belgique mais y vivent au quotidien ! Nous ne pouvons plus passer ces faits au bleu de notre histoire voire de notre trop grande indifférence. En collaboration étroite avec le Gouvernement bruxellois et, plus particulièrement, son Secrétaire d'Etat chargé des relations internationales, notre Commissariat a lancé ces derniers mois, l'une des premières initiatives de participation citoyenne visant plus particulièrement ce public bruxellois, empêché de s'exprimer comme nous toutes et tous, au travers des élections régionales. «Live here. Speak, hear» consiste en l'élaboration, par les expats, d'un manifeste à destination de nos Député(e)s leur proposant le point de vue de ces citoyens «hors normes» sur un certain nombre de thèmes tels que la mobilité, la propreté, l'aménagement des espaces publics... Nous poursuivrons, tant que notre Constitution n'a pas été «aménagée» à cet égard, à donner la parole régionale à ce quart de citoyennes et citoyens au travers d'un Conseil consultatif qui, nous l'espérons, pourra sensibiliser les décideurs à tenir compte de ce point de vue un peu différent.

Enfin, je ne voudrais pas conclure cette introduction à notre rapport sans souligner l'évolution très positive de nos relations avec le Gouvernement fédéral, toujours compétent en matière de politique de siège, au travers, notamment, de contacts de plus en plus fréquents et de collaborations positives entre notre Commissariat et les services fédéraux dédiés à ces matières. J'espère que nous pourrions renforcer ces pratiques à l'avenir en les structurant mieux et en faisant tout pour que notre pays soit, dans toutes ses dimensions institutionnelles, véritablement efficace dans le cadre très particulier de sa politique de siège.

**Alain HUTCHINSON**

*Commissaire du Gouvernement bruxellois*







# Sommaire

---







## Avant-propos 5

## Une politique de siège régionale 8

- 1 La mission du CEOI 9
- 2 La communauté internationale à Bruxelles 10
- 3 Poursuite d'une politique de siège efficace 12
- 4 L'équipe et les instances du CEOI 14

## Liaison institutionnelle 16

- 1 La fonction de liaison institutionnelle 17
- 2 Méthode 20
- 3 Thématiques traitées en 2021 24
- 4 Représentations régionales et locales 31
- 5 La Covid-19 et le monde institutionnel 32
- 6 Conclusion 33

## Expat Welcome Desk 34

- 1 Méthode 38
- 2 Dossiers traités en 2021 39
- 3 Réunions et problématiques 41
- 4 Séminaires 44
- 5 Sessions d'information 45
- 6 L'Expat Welcome Desk et la Covid-19 46

## Conclusion 48







# Une politique de siège régionale





# 1. La mission du CEOI

La **politique de siège régionale** se définit comme la politique d'accueil des organisations supranationales et intergouvernementales ayant leur siège ou une représentation dans la Région de Bruxelles-Capitale (RBC), en ce compris les missions diplomatiques ainsi que les représentations régionales et locales. Le Commissaire à l'Europe et aux Organisations Internationales est désigné et mandaté par le Gouvernement pour mener à bien cette mission d'accueil. Il représente ce dernier et coordonne sous son autorité cette politique. Le Commissariat à l'Europe et aux Organisations internationales (CEOI) intervient exclusivement dans le cadre élargi des compétences régionales, avec comme priorités le développement harmonieux de la Région et les besoins de ses citoyens. Le mandat confié au Commissaire et à son équipe se résume à cinq missions spécifiques :

**FAÇONNER UNE POLITIQUE DE SIÈGE RÉGIONALE** dans le cadre des compétences régionales et en harmonie avec le développement de la Région et les besoins de ses citoyens.

**FORMULER DES RECOMMANDATIONS POLITIQUES** à l'intention du Gouvernement de la RBC concernant tous les projets susceptibles d'avoir un impact à la fois sur les organisations internationales et sur le paysage urbain bruxellois.

**PÉRENNISER LES RELATIONS STRUCTURELLES** entre les autorités bruxelloises (régionales et locales) et les institutions européennes, organisations internationales et missions diplomatiques installées sur le territoire bruxellois.

**ÊTRE LE POINT DE CONTACT UNIQUE** pour l'ensemble des institutions européennes et des organisations internationales à travers la cellule liaison institutionnelle.

**ACCUEILLIR LA COMMUNAUTÉ INTERNATIONALE** grâce à l'assistance administrative personnalisée offerte par l'Expat Welcome Desk.

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk



## 2. La communauté internationale à Bruxelles

Si Bruxelles est désignée comme «Capitale de l'Europe», c'est en raison de sa diversité, de son accessibilité et de la présence des principales institutions et agences de l'Union européenne sur son territoire, auxquelles s'ajoutent de nombreuses autres organisations intergouvernementales majeures. Une ville à taille humaine qui, de par sa position internationale croissante, est devenue un lieu politique et diplomatique où des décisions d'importance mondiale sont prises en permanence, tant sur le plan bilatéral que multilatéral.

### 2.1 Les acteurs internationaux





## 2.2 L'emploi

La présence internationale génère jusqu'à 23,2% de l'emploi régional.

Environ **49.000 emplois directs** :

- **37.340** employés auprès de l'UE
- **7.673** personnel diplomatique
- **3.304** personnel auprès des organisations intergouvernementales
- **648** personnel des écoles européennes



Les 5 principales institutions, les agences et les organes européens représentent la majorité de ces emplois.

Entre **10.000 et 14.000 emplois de lobbyistes**.

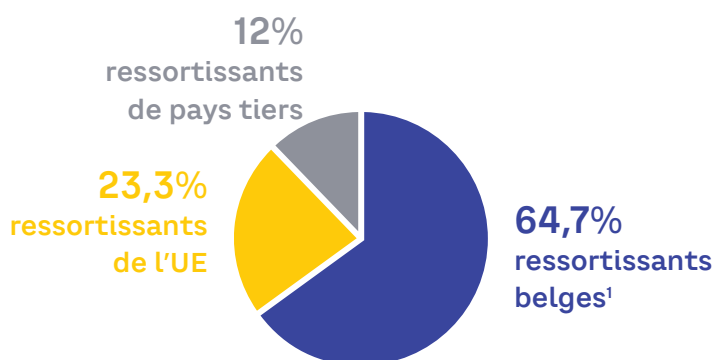
Une politique de siège

## 2.3 La population

L'impact du rôle international de Bruxelles est évident lorsque l'on s'intéresse à la composition de sa population. Après Dubaï, la Région de Bruxelles-Capitale est considérée comme la ville la plus cosmopolite du monde :

- **1 bruxellois sur 3 est de nationalité étrangère**
- **1 sur 5 est ressortissant d'un Etat membre de l'UE**

Au cours des vingt dernières années, le nombre de citoyens de l'UE a pratiquement doublé. Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, Bruxelles comptait **1.218.255 habitants**, dont :



<sup>1</sup> Y compris les ressortissants belges ayant une double nationalité.

### TOP 5 DES NATIONALITÉS ÉTRANGÈRES À BRUXELLES

<b>FRANCE</b>
64.218 résidents
<b>ROUMANIE</b>
41.858 résidents
<b>MAROC</b>
34.984 résidents
<b>ITALIE</b>
33.718 résidents
<b>ESPAGNE</b>
28.480 résidents

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk

La publication « Bruxelles, Capitale internationale - les chiffres 2020 » détaille de façon plus approfondie ces chiffres clés sur la présence internationale à Bruxelles.



### 3. Poursuite d'une politique de siège efficace

Le renforcement du rayonnement international et européen de la Région de Bruxelles-Capitale va de pair avec la volonté résolument affichée par les autorités bruxelloises d'en faire une Métropole à taille humaine.

Au-delà du slogan, cette volonté largement partagée se concrétise sur le terrain par des politiques et des mesures fortes et ambitieuses permettant de répondre à ces différents enjeux.

Sur le terrain, cette dynamique permet, années après années, d'affermir notre rôle sur les scènes européenne et internationale tout en répondant au souhait d'être une région orientée vers les services, soucieuse du bien-être de ses habitants et où les personnes, les entreprises et les institutions peuvent prospérer et se développer facilement.

Au sein du Commissariat à l'Europe et aux Organisations Internationales, les deux cellules (liaison institutionnelle et assistance administrative) occupent un rôle central, notamment de par la construction auprès de leurs interlocuteurs d'une image permettant de remplir et de renforcer les politiques d'accueil des institutions internationales et de leurs membres, incombant à la Belgique en général et à la Région de Bruxelles-Capitale en particulier.



Sommet GRBC-UE le 30 juin 2021 au Parlement européen



En 2021, le CEOI a continué à développer des synergies et stimuler la coopération afin de fournir à nos partenaires politiques et administratifs bruxellois des informations rapides sur les dossiers concernant les institutions européennes. En retour, les institutions européennes considèrent de plus en plus le CEOI comme étant le point de contact unique pour toutes les questions relatives à leur présence à Bruxelles.

La politique de siège mobilise diverses compétences tant fédérales (représentation, sécurité, statut des diplomates, écoles européennes, etc.) que régionales (politique immobilière, environnement, mobilité, etc.). En pratique les deux niveaux collaborent déjà de façon régulière (notamment entre le Comité Interministériel pour la Politique de Siège – CIPS – et le CEOI). Les travaux menés dans le cadre des candidatures de la Belgique pour attirer l'Agence européenne des médicaments ou encore le Centre européen de compétences en matière de cybersécurité («European Cybersecurity Competence Center»), sont des exemples récents de collaborations fructueuses entre le niveau Fédéral et la Région bruxelloise. En 2021, le CEOI a été invité par le CIPS à une réunion de coordination concernant la demande de la Banque africaine de développement d'ouvrir un bureau à Bruxelles et a également été associé à la candidature belge pour accueillir l'UNICEF Office of Innovation à Bruxelles.

Toutefois, le CEOI plaide pour une coordination plus structurée entre Fédéral et Région au niveau politique et opérationnel qui allient leurs forces afin de défendre cette stratégie d'accueil d'une seule voix et de l'appliquer de manière univoque à l'égard des institutions européennes et organisations internationales qui ont leur siège à Bruxelles.

Du côté régional, la concertation structurelle (à l'initiative du Secrétaire d'Etat chargé des Relations européennes et internationales, Pascal Smet) se poursuit. Plusieurs réunions de coordination ont eu lieu en 2021 (les 3 mars, 26 mai, 1 septembre et 24 novembre) réunissant autour de la table hub.brussels, Brussels International, visit.brussels, le CEOI et les représentants des cabinets chargés de l'Image de Bruxelles. L'objectif principal de cette concertation structurelle est de mieux coordonner les missions et actions des différents organismes bruxellois, notamment en ce qui concerne l'internationalisation de la Région.

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk



## 4. L'équipe et les instances du CEOI

L'équipe dynamique et plurilingue du CEOI assure un **rôle de liaison** entre les pouvoirs publics bruxellois et les institutions européennes et internationales (ainsi que leurs employés) établies à Bruxelles.

**Alain HUTCHINSON**  
*Commissaire*



**Karin IMPENS**  
*Directrice*



### Expat Welcome Desk



**Amélie BOVY**  
*Juriste responsable de la cellule*



**Hélène JACUB**  
*Assistante au siège principal*



**Anaïs JOUZDANI**  
*Assistante juriste au Parlement européen*

### Cellule liaison institutionnelle



**Jean-Pierre BOUBLAL**  
*Conseiller développement urbain*

### Cellule communication



**Natacha BRIEVEN**  
*Office Manager & responsable comm.*

### Accueil



**Laurent GILARDENGHI**  
*Réceptionniste*





L'Assemblée générale et le Conseil d'administration sont composés de représentants désignés par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale au début de chaque législature.

### Assemblée générale

- Alain HUTCHINSON, Président
- Daan FONCK
- Stefan VANDENHENDE
- Evelyne HUYTEBROECK
- Julien JOST
- Aurélie MAHOUX
- Jeremy ONKELINX
- Rebecca OVERLOOP
- Alexandra PHILIPPE
- Frédéric PIRARD
- Lesia RADELICKI
- Laurent VAN DER ELST

### Conseil d'administration

- Alain HUTCHINSON, Président
- Daan FONCK
- Stefan VANDENHENDE
- Evelyne HUYTEBROECK
- Julien JOST
- Aurélie MAHOUX
- Jeremy ONKELINX
- Alexandra PHILIPPE
- Frédéric PIRARD
- Lesia RADELICKI
- Laurent VAN DER ELST

### Parlement bruxellois

Le Parlement bruxellois a créé en 2015 la **Commission chargée des Questions européennes**, démontrant l'importance qu'accorde notre Région à la présence des organisations internationales sur son territoire. Conformément aux statuts du CEOI, le rapport annuel 2020 a été présenté à la Commission des Affaires européennes du Parlement Bruxellois le 4 octobre 2021.

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk



# Liaison institutionnelle





# 1 La fonction de liaison institutionnelle

## 1.1 Contexte

Le renforcement du **rayonnement international et Européen de la Région de Bruxelles-Capitale** va de pair avec la volonté résolument affichée par les autorités bruxelloises d'en faire une **Métropole à taille humaine**.

Au-delà du slogan, cette volonté largement partagée se concrétise sur le terrain par des politiques et des mesures fortes et ambitieuses permettant de répondre à ces différents enjeux.

Sur le terrain, cette dynamique permet, années après années, d'affermir notre rôle sur les scènes européenne et internationale tout en répondant au souhait d'être une région orientée vers les services, soucieuse du bien-être de ses habitants et où les personnes, les entreprises et les institutions peuvent prospérer et se développer facilement.

Il est donc tout naturel de voir aussi cette dynamique guider entièrement les actions de la cellule «liaison institutionnelle» du Commissariat à l'Europe et aux Organisations Internationales (CEOI).

Cette cellule œuvre au quotidien pour permettre à ce centre politique et diplomatique de premier plan d'accroître ses atouts pour rayonner à l'international et au sein de l'ensemble de l'Union européenne via la poursuite d'une politique de **"Région hôte"** renforçant notre rôle d'accueil.

Cet accueil est rendu d'autant plus attractif qu'il est porté par une Région qui se veut cosmopolite, ouverte sur le monde, dynamique, créative, innovante, riche d'histoire et de traditions, conviviale et agréable à vivre.

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk

## 1.2 Mission

La cellule «liaison institutionnelle» remplit une **fonction de liaison** entre les pouvoirs publics bruxellois et les institutions européennes et internationales pour ce qui relève de leur présence sur le territoire régional. Cette fonction se déploie notamment dans toutes les politiques touchant au territoire, qu'il s'agisse de développement urbain, de patrimoine architectural, d'environnement, de mobilité, de flux touristique ou de gestion des espaces publics (aussi bien en terme de sécurité que de convivialité).

La **fonction d'interlocuteur privilégié** permet de mieux cerner et de répondre aux attentes de l'ensemble des organisations venues s'installer à Bruxelles. Cette fonction est facilitée par notre rôle de **guichet unique** pour toutes les demandes qui relèvent des compétences régionales

Un fonctionnement souple et réactif permet d'apporter des **solutions sur mesure**, de **nouer des dialogues constructifs** et d'améliorer la vie de toutes les personnes et institutions présente sur le territoire bruxellois. Qu'il s'agisse des institutions européennes, forte de milliers d'agents et des dizaines de bâtiments, aux organisations internationales, ambassades et missions diplomatiques ou encore des représentations régionales et locales disséminées sur l'ensemble du territoire de la Région.

A côté de cela, nous veillons à ce que les différents mesures et actions s'inscrivent au mieux dans la **stratégie** affichée d'offrir une **image positive** de la Région, de raffermir et accroître notre position de métropole à **vocation internationale**.



Conférence de presse sur la stratégie immobilière de la Commission européenne, le 25 mai 2021 au CEOI



## 1.3 Atouts

### Une expertise et un réseau

- Maîtrise du système et du contexte institutionnel belge, européen et international ;
- Rôle d'interface solide et d'intermédiaire de qualité ;
- Expertise dans de nombreux domaines tels que l'urbanisme, la mobilité, la sécurité ou encore l'environnement ;
- Expérience en conduite de projet et mise en place de méthodes de concertation ;
- Contacts privilégiés dans le monde politique et institutionnel tant belge qu'au niveau des organisations et représentations internationales ;
- Équipe dynamique, plurilingue et orientée service et résultat.

### Une constellation de points de contacts éprouvés auprès

- Des ministres bruxellois et leurs cabinets ;
- Des administrations et agences régionales ;
- Du Parlement bruxellois ;
- Des bourgmestres et échevins des communes bruxelloises ;
- Des services urbanisme, mobilité et aménagement du territoire des communes bruxelloises ;
- Du CIPS, des cabinets et administrations fédérales ;
- Des responsables politiques et administratifs des institutions européennes ;
- Des ambassades et missions diplomatiques ;
- Des représentations régionales et locales.

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk

## 2. Méthode

### DIALOGUE POLITIQUE

A côté des nombreux dialogues politiques entretenus avec ses interlocuteurs dans différents cénacles, le CEOI organise, une fois par an, un **sommet politique** réunissant le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale (GRBC) et les plus hauts représentants des institutions européennes (Parlement européen, Conseil de l'Union européenne, Commission européenne, Comité des Régions, Comité Économique et Social européen, Service européen pour l'action extérieure). Ces réunions permettent de mettre en lumière les différents projets que les institutions européennes planifient sur le territoire bruxellois, mais aussi des grands travaux de réaménagement que la RBC s'est engagée à réaliser, notamment dans le quartier européen par exemple. Les **décisions** prises et les **orientations** choisies lors de ces sommets guident bon nombre des travaux du CEOI dans les semaines qui suivent : la mise en place de groupes de travail, les nouvelles collaborations entre institutions UE et administrations régionales et locales, les contacts et les échanges d'information visant à répondre aux défis et enjeux sur le territoire bruxellois, notamment en terme d'aménagement. Par ailleurs, l'inscription systématique à l'ordre du jour du Gouvernement de la RBC du procès-verbal de ce sommet garantit la bonne prise en compte et le suivi des décisions et orientations choisies.

La 8<sup>ème</sup> édition de la rencontre entre le Gouvernement Bruxellois et les institutions européennes s'est tenue, le 30 juin 2021 dans les locaux du Parlement Européen. Les participants y ont notamment discuté de mesures prises ou encore à prendre pour répondre à la crise sanitaire causée par la pandémie de la Covid-19 (la campagne de vaccination, le certificat numérique de l'UE, les difficultés liées à la CIS, etc.) mais aussi des autres priorités et objectifs stratégiques des différentes parties (mobilité, travaux publics dans le QE, sécurité, politique immobilière de la CE, etc.).



Sommet GRBC-UE le 30 juin 2021 au Parlement européen



## ACCOMPAGNEMENT GARANTI ET SUR MESURE

La cellule «liaison institutionnelle» est sollicitée tout au long de l'année par ses interlocuteurs toujours plus nombreux au sujet de thématiques variées (questions immobilières, travaux de voiries, questions de mobilité, équipements publics, questions autour des parcs et des espaces publics, etc.). Offrir un **accompagnement tout au long des différentes démarches** vis-à-vis des autorités compétentes et **favoriser la concertation** entre les parties prenantes guident les travaux de la cellule.



Rencontre officielle avec le Commissaire européen, Johannes Hahn, le 19 février 2021 à la Commission européenne

## DIALOGUE SUR L'AVENIR URBAIN

La cellule «liaison institutionnelle» effectue un suivi continu de l'évolution des dossiers urbains et plus particulièrement de ceux liés au **développement du Quartier européen** et dialogue en ce sens avec toutes les parties prenantes à tous les niveaux d'autorité sur chaque projet : la Région, les communes impliquées par la présence des institutions sur leur territoire (Ville de Bruxelles, Ixelles, Etterbeek et Saint Josse) et le gouvernement fédéral via le CIPS. Maintenir ce dialogue est primordial pour favoriser la **qualité de notre espace urbain** et ainsi assurer le **développement harmonieux** du Quartier européen, de la Région et de ses habitants.

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk

## GROUPE DE TRAVAIL

Afin d'aborder de manière efficace et complète certaines thématiques pointues nous avons développé des compétences avérées en matière de mise en place de groupes de travail. Ceux-ci sont organisés et coordonnés par la cellule «liaison institutionnelle» et permettent de **réunir** les interlocuteurs clés autour de dossiers spécifiques et techniques, **d'entretenir un dialogue** régulier et constructif entre les différentes parties prenantes et de **construire des liens de confiance** entre ces dernières.

Au cours de l'année 2021, différents groupes de travail ont été mis en place :

### En matière d'image et de tourisme :

- Le groupe de travail relatif à l'actualisation et au suivi de la **stratégie d'image du Quartier européen** (benchmarking, signalétique, fréquentation, logo, etc.) ;
- Le groupe de travail relatif à la mise en place d'une **nouvelle signalétique au sein du QE** ;
- Le groupe de travail relatif au **Commerce local du Quartier Européen** – qui a pour but de permettre au CEOI et à hub.brussels de dégager des pistes d'actions et recommandations visant à vivifier le commerce du Quartier européen ;
- Le **groupe de travail «tourisme»** (actif depuis 2015) en partenariat avec visit.brussels, en vue de la promotion de l'attractivité du Quartier européen et la mise en réseau des services visiteurs des institutions UE.



Le European Quarter Networking Event le 29 septembre 2021 au Stam Europa

### En matière de sécurité :

Le groupe de travail de suivi des travaux relatifs au guide Security by design visant à accroître la sécurité au sein de l'espace public.



### En matière de développement urbain :

- Le groupe de travail de la **passerelle cyclo-piétonne** «Luxembourg-Schuman» visant à permettre aux cyclistes de relier ces deux pôles du Quartier européen.
- Le groupe de travail visant à l'élaboration d'un cahier des charges standard pour les travaux de voiries intégrant les aspects sécuritaires pour les institutions (avec Bruxelles Mobilité et BPS)
- Le groupe de travail projet **tunnel inter-institutionnel** reliant deux institutions européennes aux abords du rond-point Schuman.
- Le groupe de travail relatif aux **Parking du Comité des Régions** et du Conseil Economique et Social de l'UE ;
- La **Task force Ecole Européenne** à l'initiative du Gouvernement Fédéral à laquelle participe le CEOI pour l'implémentation d'une nouvelle école européenne à Bruxelles.

Une politique de siège

### RÉSEAU D'ÉCHANGE PERMANENT D'INFORMATIONS

Être un catalyseur et un acteur majeur dans la collecte, la diffusion ainsi que dans la mise en circulation d'une **information de qualité** est primordial pour le CEOI. Cela passe par l'offre d'un accès permanent, un dialogue et une écoute attentive de tous les acteurs qui œuvrent dans nos champs de compétence. Cela passe aussi par le bon entretien et la stimulation **de nouvelles collaborations** entre les autorités bruxelloises et internationales.

Liaison institutionnelle



Délégation Île-de-France, septembre 2021, eat! BRUSSELS

Expat Welcome Desk



## 3. Thématiques traitées en 2021

De nombreuses thématiques sont gérées tout au long de l'année par le CEOI, dont certaines débouchent sur des dossiers d'une ampleur considérable, tant en matière de ressources déployées que de temps consacré. Les exemples les plus marquant sont les suivantes :

### NEW EUROPEAN BAUHAUS

Le New European Bauhaus est une initiative lancée par la Présidente de la Commission européenne fin 2020. En créant des ponts entre différents milieux, en traversant les disciplines et en s'appuyant sur la participation à tous les niveaux, le New European Bauhaus inspire un mouvement visant à faciliter et à orienter la transformation de nos sociétés selon trois valeurs indissociables : la durabilité, l'esthétique et enfin l'inclusion.

La Région de Bruxelles-Capitale et ses autorités soutiennent et participent à cette initiative depuis son lancement. A ce titre le CEOI offre son expertise et participe aux travaux relatifs au New European Bauhaus. Plus particulièrement, nous veillons à connecter les autorités européennes aux différents interlocuteurs belges et bruxellois. Cette aide tactique et logistique s'avère d'autant plus nécessaire dans le cadre de l'organisation du Festival européen du Bauhaus que la Commission européenne organisera pour la première fois à Bruxelles au printemps 2022. Nous facilitons les rencontres et la recherche des bons interlocuteurs. Ces actions nécessaires à la réussite de l'opération viseront à donner de la visibilité aux acteurs du changement, de les encourager à partager leurs progrès et leurs résultats, et de favoriser l'engagement des citoyens.





## QUARTIER EUROPÉEN : SUIVI DES GRANDS PROJETS URBAINS ET DES ENJEUX DU QUARTIER EUROPÉEN

### (nouvelle) Politique immobilière de la Commission Européenne

Celle-ci a été présentée conjointement ce 25 mai 2021, par le Commissaire Johannes Hahn, le Ministre-Président Rudi Vervoort, le Secrétaire d'Etat Pascal Smet et le Commissaire à l'Europe et aux Organisations Internationales Alain Hutchinson. Cette nouvelle politique prévoit que la Commission se séparera de la moitié de ses bâtiments, mais uniquement de 25 % de l'espace de travail. Cette évolution vers une Commission neutre en carbone où elle pourra concentrer ses ressources sur les personnes, l'immobilier durable et la transformation numérique mériterait d'être appuyée.

Le CEOI fournit son aide et ses compétences afin de permettre la concrétisation de la volonté des autorités bruxelloises et de la Commission Européenne de promouvoir des espaces inclusifs et accessibles, où le dialogue entre des cultures, des disciplines, des genres et des âges différents offre une occasion unique d'imaginer des lieux où il fait bon vivre au sein du Quartier européen.



Conférence de presse sur la stratégie immobilière de la Commission européenne, le 25 mai 2021 au CEOI

### Nouvelle vision du Quartier Européen / PAD Loi

Le CEOI, de par son rôle d'intermédiaire de 1er plan a pris contact et préparé la participation des institutions européennes au travail de réflexion sur le développement territorial du Quartier européen entamé par le GRBC en 2021. Concrètement, le CEOI a permis d'accompagner la Commission et les autres institutions concernées dans la formulation de recommandations et propositions visant à aider le GRBC à faire évoluer une vision pour ce territoire qui le rendrait plus durable, inclusif, esthétique et accueillant.

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk



Le CEOI a donc veillé à ce que soit portée une attention particulière à la participation au processus réflexif des principaux acteurs du Quartier européen. En outre, le CEOI a fourni analyse, avis et a participé aux six ateliers thématiques (organisés par perspective.brussels) qui se sont déroulés d'octobre 2021 à janvier 2022. L'objectif y a été de tracer le cadre dans lequel le quartier devra s'inscrire en terme d'évolution et de développement. Il donnera à tous les acteurs publics et privés la voie à suivre.

Enfin, le CEOI a veillé à ce que les nouveaux contours de la vision du Quartier européen qui auront été défini aient l'avantage de pouvoir coller sous certains aspects avec la philosophie de l'initiative «Nouveau Bauhaus Européen». Ce dernier point bénéficiant tout autant à la Commission européenne qu'à la Région de Bruxelles-Capitale en terme d'image.

### Nouveau centre de conférence de la Commission Européenne

Le CEOI accompagne, facilite et réunit les différents interlocuteurs parties prenantes au suivi de la problématique autour du permis d'urbanisme du bâtiment devant abriter le nouveau centre de conférence de la Commission européenne.

D'autres dossiers en lien avec ce quartier emblématique ont occupé le CEOI comme le suivi du projet de réaménagement du **rond-point Schuman**. Nous y avons effectué le suivi des besoins des différentes institutions et nous en avons fait rapport aux autorités bruxelloises. Le CEOI a aussi participé activement à la réflexion sur le redéveloppement du bâtiment de l'hémicycle du Parlement européen. Le CEOI y agit en tant que facilitateur pour accompagner l'administration du Parlement européen.

### D'autres dossiers en lien avec l'aménagement du territoire et le développement urbain sur l'ensemble du territoire bruxellois ont occupé le CEOI, comme ceux soumis par :

- **Eurocontrol** : Le CEOI y a effectué un suivi des projets d'aménagements du nouveau centre opérationnel (permis d'urbanisme, permis d'environnement, etc.).
- **OTAN** : Le CEOI a veillé à faciliter le processus de sécurisation des abords de l'OTAN pour les cyclistes et piétons (nombreux contacts avec Bruxelles Mobilité). Nous avons aussi facilité l'échange d'information dans le cadre de l'implémentation d'un centre d'accueil pour réfugiés et personnes en grande précarité sur l'ancien site.
- **Slovénie** : Le CEOI a offert son expertise à la Représentation permanente de la république de Slovénie afin de faciliter le déménagement/emménagement de cette représentation auprès de l'UE (contact avec urban.brussels et la Ville de Bruxelles pour les autorisations urbanistiques).





Inauguration du nouveau centre d'opération d'Eurocontrol le 30 août 2021

## ENVIRONNEMENT

En bonne intelligence avec le Ministre de l'Environnement, son Cabinet et l'administration régionale, le CEOI a pu fournir son expertise et ses contacts afin de permettre à la Région de Bruxelles-Capitale, via la conscientisation des institutions européennes et internationales, d'atteindre ses objectifs environnementaux.

Le CEOI a pu continuer à accompagner le traitement des dossiers concernant l'application des permis d'environnement des bâtiments du Parlement européen. Notre bureau est aussi régulièrement sollicité pour des nombreux aspects liés à la gestion et l'entretien des espaces verts tels que le Parc Léopold et le Parc du Cinquantiennaire. Qu'il s'agisse d'organiser des événements, veiller à la qualité des équipements ou faciliter l'accès des visiteurs, le CEOI a, à chaque occasion, mis en contact les parties concernées.

Enfin, nous avons été sollicité afin d'aider à introduire des points de collectes "Recupel" au sein des institutions européennes.

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk



## ACCESSIBILITÉ HANDICAP ET PMR

Notre action en faveur des personnes à mobilité réduite et des personnes porteuse de handicap s'effectue à de nombreux niveaux. A titre d'exemple, nous veillons à accompagner les institutions européennes dans leur volonté de corriger les difficultés rencontrées par leurs agents, leurs stagiaires et leurs visiteurs porteurs d'handicap (lorsqu'ils se rendent au bureau et, plus généralement, pour circuler aux alentours des bâtiments des institutions européennes).

Nous répercutons et œuvrons en connexion avec les autorités bruxelloises pour que soit apportées les meilleures solutions possibles.

## SÉCURITÉ

Eu égard aux défis posés par les questions relatives à la sécurité au sein de l'espace public et aux abords des institutions internationales et européennes, le CEOI a intégré l'ensemble des cercles de réflexion et d'action visant à promouvoir la sécurité dans les zones stratégiques qui le requièrent.

Le CEOI a été régulièrement sollicité pour mettre autour de la table les parties concernées et accompagner les discussions autour des sites comprenant les sièges d'organisations internationales, institutions européennes et missions diplomatiques.

Le «guide à l'intégration de dispositifs de sécurité dans l'espace public en Région de Bruxelles-Capitale», rédigé par l'agence régionale perspective.brussels, est l'outil majeur pour orienter les choix dans des cas concrets de sécurisation et affirme clairement l'approche «security by design» adopté par la Région bruxelloise. Le CEOI y a contribué, comme il contribue régulièrement aux échanges sur les dossiers de BPS-BPV concernant les organisations internationales et participe aux réunions du «Comité technique Sécurité».

## TOURISME, IMAGE ET CULTURE

Les autorités bruxelloises et les opérateurs privés ont bien compris l'impact de plus en plus déterminant du secteur du tourisme sur la "richesse" de notre Région, de ses communes, ainsi que sur l'emploi, la culture, le multilinguisme, les loisirs et le secteur MICE.

### European Quarter Networking Events

En 2021, les journées de networking co-organisées avec visit.brussels entre acteurs institutionnels, culturels, touristiques et commerciaux du Quartier européen se sont poursuivies. Notre action visait à mettre en place



des mécanismes visant à lutter contre l'impact désastreux que la pandémie a eu sur l'attractivité touristique, la vie économique et l'offre culturelle dans le quartier européen. Il a aussi été question pour nous de préparer l'après pandémie.

Le CEOI partage et transmet des informations objectives sur l'offre du quartier auprès de tous les partenaires institutionnels, culturels et touristiques. L'objectif est d'aboutir à la préservation, la création et/ou au lancement de projets nouveaux qui contribueront au développement du tourisme dans le Quartier européen.



Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk

### Actualisation et analyse de la stratégie d'image du Quartier européen

Afin de mettre en œuvre un des objectifs repris dans l'accord gouvernemental, notamment l'ambition régionale et européenne de développement du tourisme dans le Quartier européen, visit.brussels et le CEOI avaient réalisé en 2019 un travail collaboratif avec les forces vives du quartier européen. Cette démarche avait résulté dans la note intitulée «*Améliorer l'image et l'attractivité du quartier européen de Bruxelles : un enjeu, des acteurs, une méthode, des solutions*» qui détaille les grandes lignes stratégiques pour ce quartier. Fin 2021, fût entamée la mise à jour de ce document dans une nouvelle note stratégique afin de prendre en compte l'impact de la pandémie du COVID sur le quartier. Cette démarche stratégique est développée en coordination avec hub.brussels et perspective.brussels. De nombreux contacts sont pris avec les institutions européennes, mais aussi les communes, les commerces, les musées et autres acteurs culturels et toutes les parties-prenantes du quartier.

Le CEOI apporte toute son expertise à cette initiative qui vise à exploiter l'atout unique de Bruxelles par rapport aux autres capitales européennes (à savoir la présence des institutions de l'UE sur son territoire) pour promouvoir l'attractivité du Quartier européen et reste prenante à ce processus qui fait la part belle à la co-création et au marketing territorial.

## CITOYENNETÉ ET PARTICIPATION

### Campagne «Live here. Speak, hear.» #brusselsvoice

Ce projet innovant, lancé en juin 2021 avec le soutien du Secrétaire d'État Bruxellois aux affaires européennes et internationales, vise à donner aux Bruxellois internationaux la possibilité de dire au gouvernement régional ce qu'il peut faire pour leur faciliter la vie.

Il s'agit du premier grand projet de participation démocratique qui s'adresse spécifiquement à cette communauté. Il est important pour eux de s'exprimer, car les politiques régionales affectent réellement leur vie quotidienne. Une plateforme numérique de participation a été créée. Les "Bruxellois internationaux" pouvaient y lire ce que les autres suggéraient où s'inscrire pour faire leurs propres propositions. Nous les avons invités à soumettre des propositions autour de 4 thèmes principaux, mais ils pouvaient être créatifs et amener d'autres idées. Parmi les thèmes, il y avait évidemment des propositions visant à donner à ces Bruxellois en particulier une représentation politique significative dans la région.



Pour atteindre notre objectif de "plus large consultation possible", nous avons lancé une grande campagne médiatique via plusieurs supports : création d'une plateforme numérique, diffusion de vidéos, site internet bien référencé, nombreux mailings et newsletters (de notre part et de celle de nos partenaires comme la CE et le PE,...), diffusion de contenus pédagogiques sur les réseaux sociaux, etc.

Lancée au milieu de l'été, cette campagne a été un succès. Au terme de ce processus participatif, qui s'est terminé fin 2021, les idées recueillies ont été traduites en véritables propositions politiques lors d'une série d'ateliers interactifs encadrés par des experts (académiques). Ces propositions concrètes devraient former la base d'un "Manifeste", lequel sera présenté fin avril aux élus du parlement régional bruxellois au cours de la «Journée du Bruxellois international».



## 4 Représentations régionales et locales

Bruxelles est hautement attractive pour les **lobbyistes régionaux et locaux**. On pourrait même avancer que nous sommes une des **capitales internationales**. Pour les régions des États membres de l'UE, c'est devenu la norme d'établir une représentation auprès des institutions européennes à Bruxelles.

Toutefois, les bureaux régionaux n'ont pas de statut officiel et ne fonctionnent généralement pas toujours sous une forme juridique. Ils se voient donc souvent confrontés à des **problèmes administratifs complexes** inhérents à leur établissement. Afin de remédier à ces problèmes, la Région a créé, en 1994, **l'attestation régionale**. Bien que celle-ci ne confère pas de statut officiel aux délégations, elle indique néanmoins que le bureau en question est reconnu par la RBC comme organisme représentant une collectivité infranationale. Dans la pratique, ce certificat aide les représentations à résoudre des problèmes administratifs. Il est attribué tous les deux ans aux quelques **240 entités régionales et locales** et est signé par le Secrétaire d'État chargé des Relations européennes et internationales ; le CEOI assurant tout le suivi administratif.

Les représentations régionales ont été créées pour des **raisons spécifiques**, telles que l'obtention de fonds européens, la volonté de peser sur la politique européenne, la visibilité géopolitique de la région en question et la possibilité de faire partie des réseaux et de la communauté internationale dans la sphère des institutions européennes. Elles sont donc reconnues comme partenaires au sein de la communauté politique européenne, avec comme activité principale **le recueil, le traitement et le filtrage des informations relatives aux politiques de l'UE et aux développements institutionnels susceptibles d'intéresser leur région**.

La RBC ne dispose pas de ce type de représentation pour défendre ses intérêts auprès de l'UE. La délégation bruxelloise auprès de l'UE est intégrée à la Représentation permanente de la Belgique (qui a des missions différentes).

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk

## 5. La Covid-19 et le monde institutionnel

La Covid-19 a-t-elle définitivement fait basculer la méthode de travail dans la "bulle" européenne vers le numérique ? À mesure que la crise du coronavirus se prolongeait et s'aggravait, le travail au sein et autour des institutions européennes et internationales a profondément changé.

Pour de nombreuses organisations, les événements de grande envergure qui faisaient partie de leur programme annuel ont été mis de côté. Tous les secteurs ont été contraints de passer à l'interconnectivité numérique. Tout cela a eu un impact profond sur le Quartier européen, vraisemblablement le quartier de la Région bruxelloise le plus durement touché par la pandémie.

La pandémie a fondamentalement changé la façon dont les gens travaillent. A titre d'exemple, la Commission européenne est en train de repenser sa stratégie des ressources humaines : télétravail, flexibilité du travail, diversité et égalité entre les hommes et les femmes, etc. Cette «nouvelle» façon de faire va inévitablement avoir un impact sur politique immobilière de la Commission européenne à Bruxelles. Quant à la lutte contre la pandémie elle-même, la coopération intensive du CEOI avec toutes les institutions européennes et internationales ainsi que l'étroite collaboration avec la Direction du Protocole du Service Public Fédéral Affaires étrangères a été poursuivie en 2021.

Outre l'échange structurel d'informations sur les mesures émises tant par les institutions internationales que par la Région bruxelloise et le niveau fédéral, l'accent a été mis en 2021 sur la vaccination de l'ensemble du personnel international. Plus spécifiquement, l'accès à la campagne nationale de vaccination pour les fonctionnaires européens et internationaux et le personnel des missions diplomatiques, des postes consulaires, leurs familles, ainsi que pour le personnel retraité. Plusieurs réunions ont eu lieu pour préparer une intégration optimale de toutes ces institutions dans la stratégie de vaccination de Bruxelles gérée par l'administration de la Commission communautaire commune (COCOM).

Des centres de vaccination internes au Parlement européen et à la Commission européenne ont été accrédités par la COCOM et le personnel médical interne des institutions internationales a pu être vacciné à partir du 1er mars. Les fonctionnaires présentant une comorbidité établie ont ensuite été inclus dans l'ordre de priorité de la phase suivante. Toutes les institutions ont déclaré qu'elles respecteraient scrupuleusement les phases fixées par les autorités belges en janvier 2021.



Interview du Commissaire  
Alain Hutchinson, France 24,  
Rond-Point Schuman, le 28 octobre 2021



## 6 Conclusion

Le Commissariat à l'Europe et aux Organisations Internationales occupe depuis sa création un rôle central, notamment de par la construction auprès de ses interlocuteurs d'une image d'interface solide et d'intermédiaire de qualité permettant de remplir et de **renforcer les politiques d'accueil des institutions internationales** incombant à la Belgique en général et à la Région de Bruxelles-Capitale en particulier.

Ce volet essentiel de la politique de siège porté par le CEOI mériterait une attention accrue. Cela pourrait se concrétiser par le **renforcement des processus de coordination** entre les différents niveaux de pouvoir.

En effet, la mise en place de mécanismes de dialogue et de coordination au sein desquels le CEOI jouerait un rôle de premier plan contribuerait à rendre la Belgique encore plus attrayante comme lieu d'établissement pour les organisations internationales.

**Le savoir-faire du CEOI** ainsi que les différents contacts fructueux qu'il a su nouer avec ses interlocuteurs tant au niveau belge qu'international durant ces dernières années devrait incontestablement à notre avis être valorisé au sein de tout organe existant ou à co-construire et ce, dans l'objectif de **construire la politique de siège de demain**.

Nous plaçons pour la définition d'une politique de siège stratégique pour la capitale belge et européenne, portée par les autorités fédérales et bruxelloises.

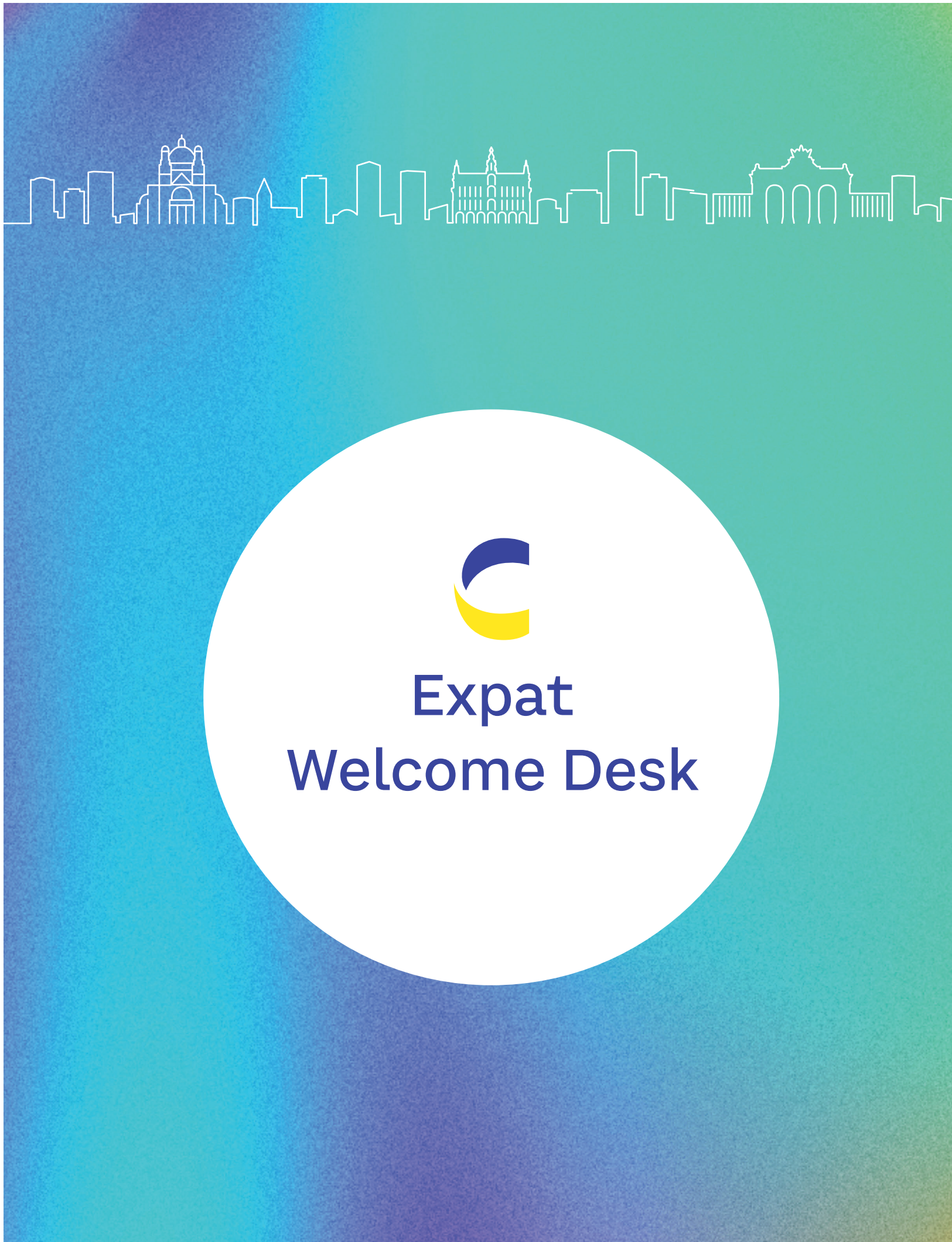
Cette stratégie devrait notamment viser à l'adoption d'un positionnement clair et cohérent à l'égard des institutions présentes actuellement sur notre territoire mais également pour défendre ce statut international de Bruxelles et ses multiples avantages pour accueillir de nouvelles institutions. Ce nécessaire positionnement commun devrait notamment porter sur la gestion de la sécurité des institutions européennes internationales, le statut du personnel des institutions et représentations internationales, etc.

Enfin, cette stratégie devrait aussi mener à une coordination étroite entre Fédéral et Région au niveau politique et opérationnel qui allient leurs forces afin de défendre cette stratégie d'une seule voix et de l'appliquer de manière univoque à l'égard des institutions européennes et organisations internationales qui ont leur siège à Bruxelles/en Belgique.

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk





L'Expat Welcome Desk (EWD) participe intégralement à la politique de siège mise en place par le Commissariat à l'Europe et aux Organisations Internationales (CEOI).



# 1

## MISSION

Faciliter l'accueil de la communauté internationale à Bruxelles en lui proposant un service d'assistance administrative personnalisé. L'objectif est d'offrir à nos visiteurs des conseils pour tout problème pratique ou juridique pouvant survenir lors de leur arrivée ou au long de leur séjour et de les guider dans leurs démarches administratives (inscription à la commune, mariage, cohabitation légale, déclaration fiscale, etc.).

# 5

## RAISONS DE FAIRE APPEL À NOUS

1. Gratuité
2. Service public indépendant
3. Equipe plurilingue (FR, NL, EN)
4. Guichet unique
5. En lien direct avec les administrations locales, régionales et fédérales



# 4

## MOYENS POUR VOUS AIDER

- > Par téléphone : +32 (0)2 430 66 00
- > Par e-mail : [info@commissioner.brussels](mailto:info@commissioner.brussels)
- > Via notre site web : [www.commissioner.brussels](http://www.commissioner.brussels)
- > Demandez un rendez-vous

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk



### Notre public cible

- Le personnel des institutions européennes: fonctionnaires, assistants parlementaires, experts nationaux détachés, contractuels et stagiaires
- Les députés européens
- Le personnel des organisations internationales
- Les enseignants des écoles européennes
- Le personnel des représentations régionales
- Le personnel diplomatique
- Les lobbyistes et journalistes étrangers
- Les chercheurs et post-doctorants étrangers
- Toute personne désirant s'installer à Bruxelles dans le cadre de ses activités
- Les membres de famille de toutes les personnes précitées

### Nos contacts privilégiés

- |   |   |
|---|---|
| • Les services du personnel de toutes les institutions européennes      | • Les bourgmestres et échevins des 19 communes bruxelloises |
| • Le service du personnel de l'OTAN                                     | • Le Comité Interministériel pour la Politique de Siège     |
| • Le Bureau du Secrétaire général des Ecoles européennes                | • Le SPF Affaires étrangères                                |
| • Les Cabinets de la Région de Bruxelles-Capitale                       | • Le SPF Finances   |
| • Les services des étrangers et population des 19 communes bruxelloises | • L'Office des Etrangers                                    |
| • Bruxelles Economie et Emploi  | • Le Syndicat des locataires                                |
|   | • L'Agence régionale du tourisme (visit.brussels)           |

## Notre savoir-faire

- Plus de 25 ans d'expérience au service de la communauté internationale à Bruxelles
- Connaissance globale et approfondie des matières liées aux fonctionnaires européens
- Expertise liée aux Privilèges et Immunités de l'Union européenne
- Contacts privilégiés auprès des administrations belges et des institutions européennes
- Equipe dynamique et plurilingue

## Notre équipe plurilingue



### 2 BUREAUX

- **Siège principal** : Avenue d'Auderghem 63, 1040 Bruxelles
- **Antenne au Parlement européen** : ASP – Bureau 00H160

### 3 MEMBRES DE L'EQUIPE

- **Amélie BOVY**, juriste responsable de la cellule EWD
- **Hélène JACUB**, assistante au siège principal
- **Anaïs JOUZDANI**, assistante juriste au Parlement européen

**Notre antenne au sein du Parlement européen**, entièrement rénovée début 2018, nous positionne comme l'interlocuteur clé pour l'accueil et l'écoute de ses membres: députés, fonctionnaires, assistants parlementaires, contractuels, stagiaires, etc. Cette proximité permet de renforcer les liens entre le CEOI et le Parlement européen (PE).

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk





# 1. Méthode

**L'EWD INFORME** les personnes issues de la communauté internationale, gratuitement et en 3 langues (FR, EN, NL), pour toutes les questions liées à leur installation et leur séjour à Bruxelles. L'EWD donne également des sessions d'information au sein des institutions européennes et organisations internationales, pour divers groupes cibles (stagiaires, conjoints de fonctionnaires). Sa priorité est d'être accessible et à l'écoute de l'ensemble des «expats» vivant à Bruxelles, souvent perdus face à la complexité des démarches administratives et règles en vigueur dans notre pays.

**L'EWD CONSEILLE** en analysant au cas par cas les dossiers, en donnant des conseils personnalisés et en réalisant ainsi un véritable travail de consultance.

**L'EWD SOLUTIONNE** certains problèmes administratifs rencontrés par le public «expat», liés notamment à la méconnaissance d'une de nos langues nationales ou encore de leur situation particulière parfois complexe (diplomate, fonctionnaire européen, travailleur détaché, etc.).

**L'EWD ORGANISE** tout au long de l'année des séminaires au profit de groupes cibles (fonctionnaires et stagiaires des institutions européennes ou organisations internationales, conjoints de fonctionnaires européens, diplomates, etc.).

**L'EWD RASSEMBLE** en mettant régulièrement en relation ses contacts privilégiés, lors de réunions de travail sur les différentes problématiques rencontrées par les fonctionnaires européens lors de leur installation et séjour à Bruxelles.

**L'EWD SENSIBILISE** en relayant aux autorités communales, régionales et fédérales tous les problèmes ou incohérences constatés dans certaines procédures administratives qui touchent les fonctionnaires européens afin d'y apporter une solution.

**L'EWD COMMUNIQUE** auprès de son public cible via des actions et supports de communication didactiques et fréquents.

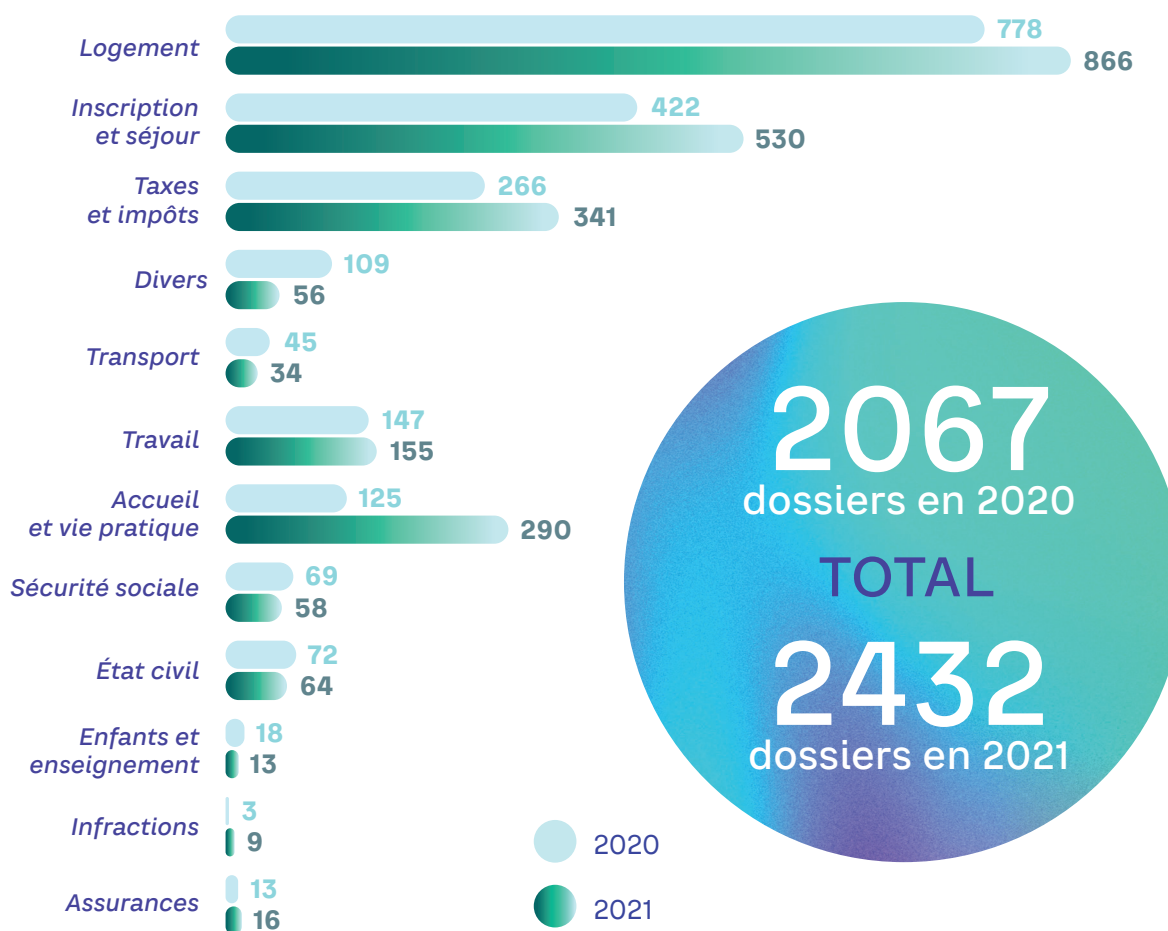
## **L'EWD RENVOIE UNE IMAGE POSITIVE DE BRUXELLES**

en assurant un accueil qualitatif et personnalisé de la communauté internationale grandissante à Bruxelles. Une personne ayant reçu l'aide nécessaire et en temps utile durant son séjour à Bruxelles sera un excellent ambassadeur de notre Région à l'étranger.

## 2. Dossiers traités en 2021

### 2.1 Statistiques

Nombre de dossiers de l'EWD par thème, sur une période de deux ans (2020 et 2021) :



On constate une augmentation importante du nombre de dossiers par rapport à 2020 qui ressort principalement des questions liées au covid comptabilisées dans le poste «Accueil et vie pratique». Les questions concernant les demandes de cartes M destinées aux citoyens britanniques ont également augmenté le poste des dossiers «Inscriptions et séjour». Enfin, la rubrique «Taxes et impôts» ne cesse d'augmenter au fil des années, reflétant la réelle complexité pour les expats de trouver des réponses à leurs questions sans devoir passer par l'intermédiaire d'un conseiller fiscal.

Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk

## 2.2 Témoignages

### OTAN

*"Je vous écris au nom du Chef des services du personnel de l'OTAN, qui a participé au webinaire du mardi 8 février. Tout d'abord, il tient à vous remercier pour la présentation très complète et se demandait si nous pouvions recevoir la présentation Powerpoint par courriel. Il tenait également à vous remercier pour les efforts que vous avez déployés pour tenter de clarifier la situation complexe suite au Brexit, mais aussi pour votre assistance permanente, vos conseils et votre expertise pour aider les membres du personnel de l'OTAN."*



### ANNE (ALLEMAGNE)

*"Merci beaucoup pour ces informations détaillées. Je suis très heureuse d'avoir contacté votre organisation. Des organisations comme la vôtre devraient exister dans tous les pays. Nous avons récemment travaillé aux Émirats arabes unis et ce type de soutien fait cruellement défaut. Continuez à faire du bon travail, c'est vraiment très plaisant quand on arrive dans un nouveau pays."*

### GUIOMAR (ESPAGNE)

*"Merci beaucoup pour toutes ces informations. C'est vraiment utile pour nous et nous apprécions énormément que vous ayez pris le temps de lire et de commenter le contrat de bail. Nous vous sommes également très reconnaissants d'avoir joint tous les autres documents. Cela rendra certainement les choses beaucoup plus faciles pour nous. L'Expat Welcome Desk est un service que nous ne connaissions pas et c'est vraiment génial."*



### TOMMI

*"Je tiens à vous remercier sincèrement d'avoir pris le temps d'accueillir en ligne nos 19 nouveaux stagiaires S&D le jeudi 18 février. Les premiers jours et les premières semaines sont très importants et créent la base d'un stage réussi - à cet égard, votre contribution est particulièrement appréciée. Nous nous réjouissons de continuer à coopérer avec le commissioner.brussels / Expat Welcome Desk."*



## 3 Réunions et problématiques

### 3.1 Introduction online des dossiers de permis unique

Depuis le mois de juin 2021 les dossiers de permis unique et de travail ne peuvent plus être envoyés par e-mail ou par poste à la Région compétente mais doivent être introduits par l'employeur online, via la plateforme dédiée "Working in Belgium" hébergée par le site socialsecurity.be et pour laquelle chaque employeur doit avoir des droits d'accès.

Cela a posé des problèmes pour les institutions européennes, dans le cadre de l'introduction des permis unique pour l'engagement des stagiaires non-européens. En effet, il n'est pas simple pour ces grandes institutions d'avoir un accès à cette plateforme, nécessitant l'introduction de données personnelles privées en utilisant l'application "ItsMe", et impliquant la responsabilité personnelle de la personne qui se connecte à la plateforme belge et qui signe la demande. De plus, toutes les notifications concernant les stagiaires (y compris l'annexe 46) aboutissent dans une e-box commune utilisée par tout le personnel de l'institution concernée ce qui pourrait conduire à une violation de la confidentialité des informations personnelles.

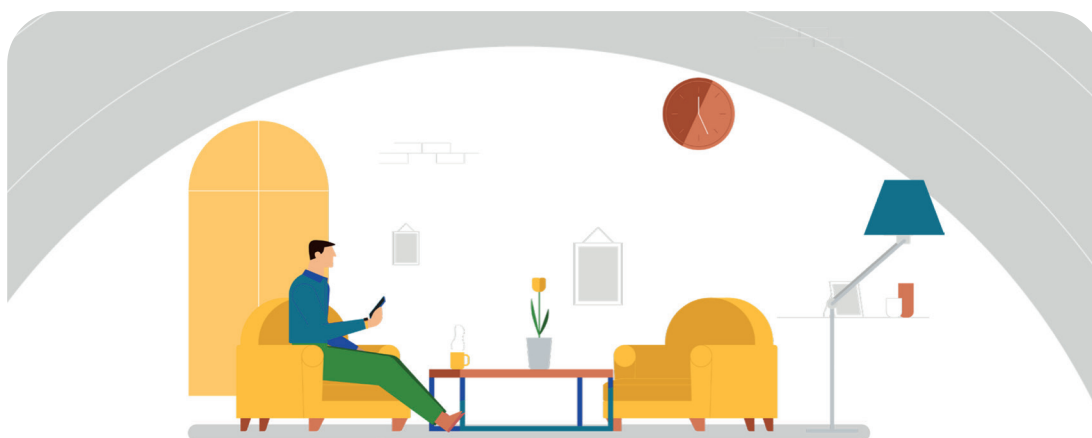
Des solutions sont en cours d'analyse au sein de chaque institution européenne concernée sachant que l'ONSS, responsable de la gestion d'accès à la plateforme reste disponible afin de voir quelles alternatives peuvent être envisagées si des problèmes persistent.





## 3.2 Développement des bureaux d'enregistrement locaux dans la Région de Bruxelles-Capitale

Dans le cadre de la digitalisation de l'administration publique, une série d'applications en ligne offrent aujourd'hui des services d'une importance cruciale aux usagers: Tax-on-web, MyPension, MyCareer, les guichets électroniques communaux, IRISbox, etc.



### Simplifions l'administration !

En pratique, la connexion à ces applications se fait, via une carte d'identité électronique ou le service *itsme*®. Cependant, cet accès n'est pas à la portée de certains usagers, notamment les travailleurs transfrontaliers, les étrangers non-résidents ainsi que les titulaires d'une carte d'identité spéciale délivrée par le SPF Affaires étrangères. D'autres citoyens peuvent également se trouver dans l'impossibilité d'utiliser l'eID ou *itsme*®, par exemple s'ils ne disposent pas d'un lecteur de carte ou perdent leur code PIN.

C'est pourquoi le Service Public Fédéral Stratégie et Appui (SPF BOSA) a développé en 2018 le Local Registration Application (LRA). Il s'agit d'une application qui permet aux agents communaux de remettre au citoyen un code d'activation qui lui permettra d'activer une clé numérique sans devoir être titulaire d'une carte de séjour à puce électronique. Cependant très peu de communes bruxelloises avaient mis en place ce système depuis sa création. Avec l'appui de *easy.brussels*, l'agence de simplification administrative de la Région de Bruxelles-Capitale, le CEOI a sensibilisé les 19 communes bruxelloises, via un courriel, à l'introduction du LRA afin de palier à certains problèmes administratifs que rencontre la communauté internationale.

A la fin de l'année 2021 quinze communes bruxelloises ont introduit le système des LRA au sein de leur commune. Une newsletter dédiée à ce sujet sera publiée début de l'année 2022 en vue d'informer toute la communauté internationale.

### 3.3 Procédure de demande de cartes M par les ressortissants britanniques

Tous les ressortissants britanniques et les membres de leur famille qui souhaitent bénéficier de la protection offerte par l'accord de retrait devaient demander le statut de bénéficiaire de l'accord de retrait pendant la période de demande prévue à cet effet à savoir du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021. Pendant la période de demande leurs droits de séjour étaient automatiquement protégés.

Le CEOI a reçu plusieurs questions de la part de citoyens britanniques quant à la procédure à suivre pour obtenir la carte M : quand faire la demande, quels documents fournir, quelles sont les conséquences... Début du mois de novembre l'Office des étrangers a envoyé un courrier à tous les britanniques et leur membre de famille en leur rappelant de régulariser leur situation de séjour avant la fin de l'année.

Si la situation était claire pour les citoyens britanniques cela n'était pas toujours le cas pour les membres de famille qui se demandaient s'ils devaient ou non faire une demande de carte M et quel en était l'avantage par rapport à une autre carte de séjour à laquelle ils pourraient également prétendre.

Le CEOI a dès lors lancé une communication début décembre à l'intention des citoyens britanniques afin de clarifier la procédure à suivre.



Une politique de siège

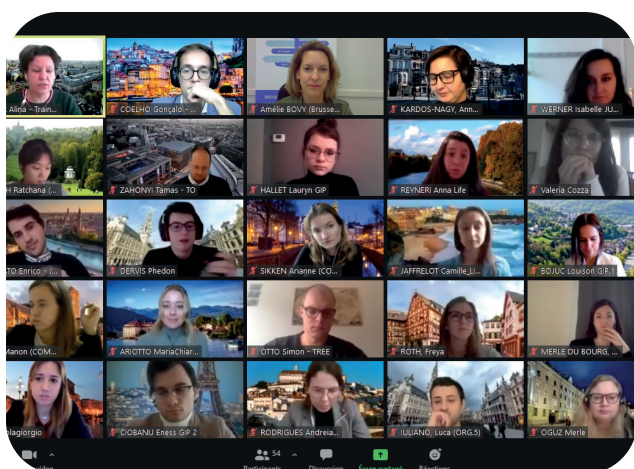
Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk



# 4. Séminaires

En fonction des demandes qui nous parviennent, l'EWD organise divers séminaires en anglais sur des thèmes précis à l'intention de groupes cibles. Ces séminaires sont animés par des spécialistes auxquels l'EWD fait appel afin de préparer au mieux les sujets abordés. Ils sont habituellement organisés dans les locaux du CEOI, au cœur du quartier européen. Cependant, en raison de la pandémie du Covid-19, les séminaires ont eu lieu par webinar afin de respecter les mesures sanitaires en vigueur.



09/02/2021  
**Webinar "UK citizens' rights in Belgium: residence and work formalities"**

105 PARTICIPANTS VIA WEBEX

27/05/2021  
**Webinar "10th Networking Meeting of Diplomatic Liaison Personnel in Brussels"**

24 PARTICIPANTS VIA WEBEX

06/05/2021  
**Webinar "Buying property in Belgium: the role of the notary"**

84 PARTICIPANTS VIA WEBEX



03/06/2021  
**Webinar "Filing your Belgian income tax return"**

90 PARTICIPANTS VIA WEBEX

09/12/2021  
**Webinar "How to terminate a lease contract in Belgium?"**

59 PARTICIPANTS VIA WEBEX

## 5. Sessions d'information

Tout au long de l'année, l'EWD prend part à des sessions d'information destinées à la communauté internationale et y réalise des présentations interactives personnalisées pour chaque groupe cible. Elles sont généralement composées d'une partie culturelle présentée par visit.brussels et d'une partie administrative présentée par l'EWD.

Suite à la situation sanitaire, plusieurs événements ont été annulés durant l'année 2020, comme l'Info Day à la Commission européenne, les Journées Portes Ouvertes des institutions européennes, ainsi que les matinées cafés pour les conjoints des fonctionnaires européens.

Par ailleurs, toutes les sessions d'information ont été organisées à distance afin de respecter les mesures sanitaires, via des plateformes comme Webex ou Microsoft Teams.

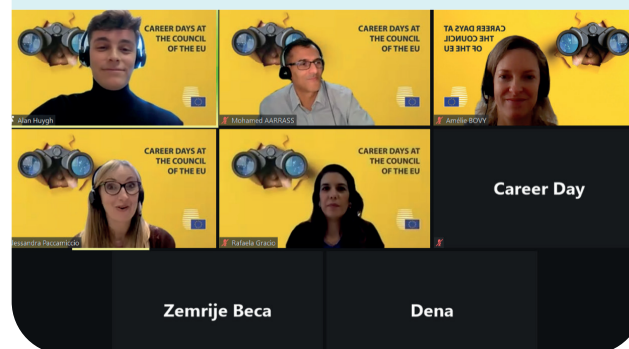
**Accueil des stagiaires officiels des institutions européennes**

13/01/2021 et  
22/09/2021  
**Accueil des étudiants de l'University of Kent**

**Sessions d'information «How to fill in a tax return form as a trainee of an EU institution?»**

14/10/2021  
**Présentation des services de l'EWD lors du «Workshop étudiants internationaux» organisé par perspective.brussels**

26/11/2021  
**Présentation des services de l'EWD lors du «Career Day» organisé par le Conseil de l'UE**



Une politique de siège

Liaison institutionnelle

Expat Welcome Desk



## 6 L'Expat Welcome Desk et la Covid-19

### Communication

L'Expat Welcome Desk a rédigé un grand nombre d'articles sur la thématique de la Covid-19 afin de continuer à alimenter régulièrement la page web «coronaneews» créée en 2020 sur notre site. En 2020, il nous a paru essentiel de répertorier les informations à un endroit unique afin d'informer au mieux notre public cible sur les nouvelles mesures en vigueur. Il convient aussi de rappeler que la version anglaise de notre page web «coronaneews» a été citée par la COCOM comme la source d'information en langue anglaise pour Bruxelles.



### Vaccination et accès au certificat de vaccination

L'EWD a été fortement sollicité tout au long de la campagne de vaccination. Les personnes voulaient dans un premier temps savoir comment elles pouvaient être vaccinées et quand. Nous avons aidé de nombreux fonctionnaires européens recherchant leur numéro de registre national qui n'était pas mentionné sur leur carte d'identité spéciale. L'accès à la plateforme *MyHealth* a posé de nombreux problèmes aux titulaires de cartes d'identité spéciale, n'ayant pas le moyen d'y accéder, faute de puce électronique sur leur carte. Enfin la mise en place du Covid Safe Ticket (CST) a également suscité de nombreuses questions notamment de la part de nouveaux arrivants de pays tiers pas toujours vaccinés avec un vaccin reconnu en Belgique.





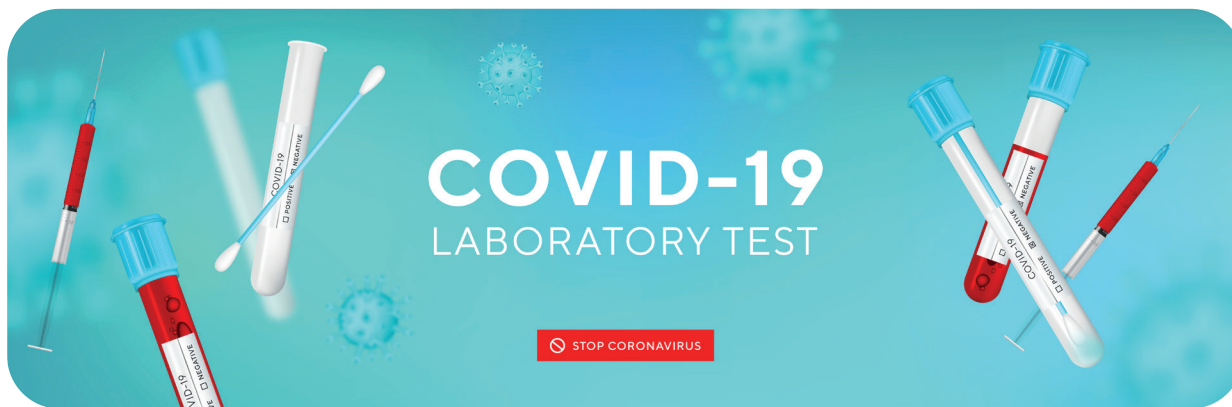
## Voyages et déplacements

Nous avons continué à recevoir beaucoup de questions liées aux entrées et sorties sur le territoire durant les mesures de confinement. Vers la mi-janvier la Ministre de l'Intérieur a renforcé les mesures en vigueur pour les voyageurs entrant en Belgique par bus ou train, depuis les pays hors-UE et hors-Schengen (y compris le Royaume-Uni). Cela a engendré pas mal de questions de citoyens UK qui souhaitent voyager entre Londres et Bruxelles via l'Eurostar notamment quant au remplissage du «formulaire de localisation du passager».



Une politique de siège

Liaison institutionnelle



## Testing/quarantaine

Les questions sur le testing et le respect de la quarantaine ont été encore nombreuses cette année suite aux changements et évolutions constantes de la situation sanitaire. C'est pourquoi l'EWD a communiqué régulièrement sur ce sujet auprès de son groupe cible.

Expat Welcome Desk



# Conclusion

---

L'année 2021 marque notre septième année d'activité. Cette année encore, la pandémie a eu un impact important sur nos activités. Elle a également eu un impact désastreux sur le quartier européen. Il est clair que dans les années à venir, nous devons mettre tout en œuvre pour revitaliser ce quartier, non seulement sur le plan économique, mais aussi pour lui donner un nouvel élan, un nouveau visage urbanistique, une véritable identité.

Mais nous voulons apporter ici un message positif. De plus en plus, une culture de consultation se développe dans laquelle les responsables politiques européens et bruxellois abandonnent leurs propres positions et sont ouverts à une réflexion commune, à un "faire ensemble" dans la Capitale de l'Europe. Le réaménagement du Rond-point Schuman constituera un premier jalon d'envergure. L'objectif est de donner un nouveau visage à cet espace public emblématique situé au cœur du quartier européen et d'en faire un véritable lieu de rencontre pour les Bruxellois, le public des institutions européennes et les touristes du monde entier.

Bruxelles se doit également de retrouver sa place de premier plan au niveau mondial en tant que ville de congrès. La Région doit tirer encore davantage parti de son rôle de région-hôte la plus influente sur le plan politique. Bruxelles a le potentiel pour rivaliser avec des villes mondiales telles que Londres ou Paris, mais doit continuer à travailler dur pour transformer ce potentiel en réalité.

Quelques moments clés à venir vont certainement aider. La présidence belge de l'Union européenne à partir du 1er janvier 2024 sera une belle occasion de mettre notre Région sous le feu des projecteurs internationaux. Et, plus loin dans le temps, pensons à la candidature de Bruxelles comme capitale culturelle 2030, couplée à la célébration du 200ème anniversaire de la Belgique et à la transformation du parc du Cinquantenaire, le plus grand complexe muséal belge.





En tant que Commissariat à l'Europe et aux Organisations Internationales, nous avons un rôle à jouer ici en vertu de notre fonction de go-between entre les autorités bruxelloises et les autorités européennes et internationales sur le territoire de la Région. Mais notre réussite dépend en grande partie de l'ouverture d'esprit des structures administratives et politiques régionales vis-à-vis du rôle du Commissariat ainsi que de la (re)connaissance de nos missions. On ne soulignera jamais assez que nous sommes entièrement au service de la Région et de son gouvernement et que nous continuerons à contribuer à construire l'avenir de Bruxelles en tant que Capitale internationale.

Nous remercions le Gouvernement bruxellois pour la confiance qu'il a placée dans notre travail, et en particulier le Ministre-Président et le Secrétaire d'Etat aux relations européennes et internationales qui sont nos ministres de tutelle.

Enfin, un mot de remerciement à l'équipe du CEOI, petite mais dynamique. Sans son engagement, ses compétences et sa contribution, rien de tout cela n'aurait été possible.



**Karin IMPENS**  
*Directrice*

**Alain HUTCHINSON**  
*Commissaire*







À l'initiative du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale :



Ce rapport est publié par :



Avenue d'Auderghem 63, 1040 Bruxelles

T. : +32 (0)2 430 66 00

[info@commissioner.brussels](mailto:info@commissioner.brussels) - [www.commissioner.brussels](http://www.commissioner.brussels)

**Editeur responsable :** Alain HUTCHINSON, Avenue d'Auderghem 63, 1040 Bruxelles

**Crédits photographiques :** © Adobe Stock (p. 41, p. 43, pp. 46-47), © Agence Kwin (p. 30), © easy.brussels (p. 42), © Fabrice Debatty Images (pp. 4-6, p. 14, p. 37, p. 49), © Hamza Faki Yesilordek (p.18, p. 25), © Hurca.com (illustrations), © international.brussels (p. 23), © Union européenne 2020 – Source CE (p. 21, p. 24), © Union européenne 2020 – Source PE (p. 12, p. 20), © visit.brussels – Eric Danhier (p. 29).

Design by LOUGICIEL





[illegible]

 @commissioner.brussels