



**PARLEMENT BRUXELLOIS  
BRUSSELS PARLEMENT**

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

---

**Commissie voor de Algemene  
Bicommunautaire Zaken,**

**belast met de Financiën, de Begroting,  
het Openbaar Ambt, de Externe  
Betrekkingen en de Gezinsbijslagen**

---

**VERGADERING VAN  
DINSDAG 17 MEI 2022**

---

**ZITTING 2021-2022**

---

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

---

**Commission des affaires  
bicommunautaires générales,**

**chargée des finances, du budget,  
de la fonction publique, des relations  
extérieures et des prestations familiales**

---

**RÉUNION DU  
MARDI 17 MAI 2022**

---

**SESSION 2021-2022**

---

### **Afkortingen en letterwoorden**

bbp - bruto binnenlands product

BECI - Brussels Enterprises Commerce and Industry

Cocof - Franse Gemeenschapscommissie

DBDMH - Brusselse Hoofdstedelijke Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp

FOD - Federale Overheidsdienst

Forem - Waals tewerkstellingsagentschap

GGC - Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

KMO - kleine en middelgrote ondernemingen

MIVB - Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

ngo - niet-gouvernementele organisatie

NMBS - Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

OCMW - Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

Riziv - Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering

RVA - Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

VDAB - Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

VGC - Vlaamse Gemeenschapscommissie

VUB - Vrije Universiteit Brussel

### **Sigles et abréviations**

PIB - produit intérieur brut

BECI - Brussels Enterprises Commerce and Industry

Cocof - Commission communautaire française

Siamu - Service d'incendie et d'aide médicale urgente

SPF - service public fédéral

Forem - Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi

Cocom - Commission communautaire commune

PME - petites et moyennes entreprises

STIB - Société de transport intercommunal bruxellois

ONG - organisation non gouvernementale

SNCB - Société nationale des chemins de fer belges

CPAS - centre public d'action sociale

Inami - Institut national d'assurance maladie-invalidité

ONEM - Office national de l'emploi

VDAB - Office flamand de l'emploi et de la formation professionnelle

VGC - Commission communautaire flamande

ULB - Université libre de Bruxelles

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 directie Verslaggeving. De vertaling is een samenvatting.

Publicatie uitgegeven door het  
Brussels Hoofdstedelijk Parlement  
Directie Verslaggeving  
Tel. 02 549 68 00  
E-mail [criv@parlement.brussels](mailto:criv@parlement.brussels)

De verslagen kunnen geraadpleegd worden op  
[www.parlement.brussels](http://www.parlement.brussels)

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 de la direction des comptes rendus. La traduction est un résumé.

Publication éditée par le  
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale  
Direction des comptes rendus  
Tél. : 02 549 68 00  
E-mail : [criv@parlement.brussels](mailto:criv@parlement.brussels)

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse  
[www.parlement.brussels](http://www.parlement.brussels)

## INHOUD

Mondelinge vraag van mevrouw Delphine Chabbert 1

aan de heer Sven Gatz en aan de heer Bernard Clerfayt, leden van het Verenigd College, bevoegd voor de Gezinsbijslagen, Begroting, Openbaar Ambt, Externe Betrekkingen en Filmkeuring,

betreffende "de administratieve vereenvoudiging bij Iriscare".

## SOMMAIRE

Question orale de Mme Delphine Chabbert 1

à M. Sven Gatz et M. Bernard Clerfayt, membres du Collège réuni chargés des prestations familiales, du budget, de la fonction publique, des relations extérieures et du contrôle des films,

concernant "la simplification administrative chez Iriscare".

103 Voorzitterschap: de heer Marc Loewenstein, tweede  
ondervoorzitter.

105 **MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW DELPHINE  
CHABBERT**

105 **aan de heer Sven Gatz en aan de heer Bernard Clerfayt, leden  
van het Verenigd College, bevoegd voor de Gezinsbijslagen,  
Begroting, Openbaar Ambt, Externe Betrekkingen en  
Filmkeuring,**

105 **betreffende "de administratieve vereenvoudiging bij  
Iriscare".**

107 **Mevrouw Delphine Chabbert (PS) (in het Frans).**- *Iriscare  
staat sinds geruime tijd in voor bijstand aan ouderen  
met een beperking, verblijf in rusthuizen, thuiszorgdiensten  
en eerstelijnszorg. Sinds 2020 regelt de instelling ook de  
kinderbijslag voor 56.000 Brusselse gezinnen.*

*Om die opdrachten tot een goed einde te brengen, heeft  
Iriscare nood aan een vereenvoudiging van de administratieve  
processen. Volgens de website van Iriscare is het absoluut nodig  
om de administratieve rompslomp tot een minimum te beperken.*

*Er zijn in die zin al een aantal dingen gebeurd, zoals de  
optimalisatie van de telefooncentrale, het centraal beheer van  
overheidsopdrachten en de oprichting van een aankoopcentrale  
en centrale voorraad voor medisch beschermingsmateriaal.*

109 *Wat nog op stapel staat, zijn de vereenvoudiging van de  
formulieren en de Europese portaalsite waar burgers en  
bedrijven van alle lidstaten informatie, procedures diensten  
kunnen vinden.*

*In het eerste trimester van 2022 zou de digitalisering van de  
administratieve processen van start gaan en eind 2023 zouden  
ze online zijn.*

*Zijn de afgeronde projecten al geëvalueerd? Is de digitalisering  
van start gegaan? Wanneer zal ze afgerond zijn? Worden  
er nog andere vormen van administratieve vereenvoudiging  
onderzocht?*

Présidence : M. Marc Loewenstein, deuxième vice-président.

**QUESTION ORALE DE MME DELPHINE CHABBERT**

**à M. Sven Gatz et M. Bernard Clerfayt, membres du Collège  
réuni chargés des prestations familiales, du budget, de la  
fonction publique, des relations extérieures et du contrôle des  
films,**

**concernant "la simplification administrative chez Iriscare".**

**Mme Delphine Chabbert (PS).**- *Iriscare a vu le jour en janvier  
2019 et se charge de la gestion des compétences qui lui ont  
été transférées dans le cadre de la sixième réforme de l'État.  
Iriscare se veut être le "contact privilégié pour les citoyens et les  
professionnels pour tout ce qui concerne la protection sociale en  
Région bruxelloise".*

*Iriscare se charge notamment de l'assistance aux personnes  
âgées atteintes d'un handicap, des maisons de repos et de soins,  
des services d'aide à domicile et des soins de première ligne  
en Région bruxelloise. Depuis 2020, l'office gère également la  
gestion des caisses familiales pour 56.000 familles résidant à  
Bruxelles. Cet organisme d'intérêt public (OIP) a comme objectif  
"d'être un point de contact accessible pour les Bruxellois,  
professionnels et citoyens". L'énumération des compétences que  
je viens de faire montre toute l'importance de la proximité et de  
l'accessibilité.*

*Pour mener à bien cette mission, il me semble essentiel d'aborder  
la simplification administrative de cet OIP, qui se charge  
d'énormément de compétences touchant à la vie quotidienne.  
Nous lisons sur le site officiel d'Iriscare qu'en tant qu'organisme  
public, il estime capital de "faciliter et limiter un maximum les  
démarches administratives en les rendant aussi plus rapides".  
Plusieurs projets ont été finalisés en ce sens, dont l'optimisation  
de l'accueil téléphonique, la centrale de marchés publics (eCat)  
et la création d'un stock stratégique rotatif solidaire de matériel  
médical de protection.*

*Parmi les objectifs à atteindre demeure la simplification des  
formulaires ainsi que le portail numérique unique pour l'Union  
européenne, qui permet aux citoyens et entreprises de chaque  
État membre d'accéder en ligne à des informations, procédures  
et services d'assistance qui les concernent. Iriscare a réalisé au  
cours de l'année 2021 des fiches d'information pour chacune des  
procédures concernées et mises en ligne dans le catalogue du  
portail.*

*L'OIP a également réalisé un plan d'action pour la mise en ligne  
des démarches répertoriées dans ce catalogue. Nous pouvons lire  
sur le site d'Iriscare que les prochaines étapes de la simplification  
administrative, et plus précisément le portail numérique unique,  
consistent, pour le premier trimestre de 2022, en le lancement*

<sup>111</sup> **De heer Bernard Clerfayt, lid van het Verenigd College (in het Frans).** - *Als openbare instelling is Iriscare verplicht om haar administratieve processen efficiënt te laten verlopen. Het voert dan ook een actief beleid in die zin.*

*De diensten zijn alvast veel toegankelijker geworden. Sinds januari werd het telefonisch onthaal verbeterd door:*

- *een dynamisch telefoonboek;*
- *de mogelijkheid om onmiddellijk voor Frans of Nederlands te kiezen;*
- *een ticketsysteem om mensen terug te bellen als ze tevergeefs hebben gebeld;*
- *allerhande opleidingen voor medewerkers;*
- *onafgebroken bereikbaarheid tijdens de kantooruren.*

*Over enkele weken volgt een evaluatie van het telefonisch onthaal.*

<sup>113</sup> *Iriscare heeft de opdracht gekregen om een aankoopcentrale op te richten. Zo is eCat ontstaan, waar de Brusselse*

d'un projet pour la numérisation des procédures répertoriées, et, pour fin 2023, en la mise en ligne de ces procédures.

Les projets finalisés, comme l'optimisation de l'accueil téléphonique, eCat et le stock stratégique rotatif solidaire de matériel, ont-ils été évalués ? Si oui, comment ? Ont-ils permis d'atteindre les objectifs fixés ?

Il était prévu, pour le premier trimestre 2022, de lancer un projet de numérisation des procédures répertoriées. Ce projet est-il en cours ? Quel est son calendrier de réalisation ?

D'autres formes de simplifications administratives sont-elles en cours d'étude ou de réflexion ? Si oui, lesquelles ?

**M. Bernard Clerfayt, membre du Collège réuni.** - En tant qu'organisme public, Iriscare, avec toutes les missions dont il est chargé - et que vous avez rappelées -, se doit de faciliter les démarches de ses partenaires et des assurés sociaux qui relèvent de sa compétence en vue de rendre ses procédures administratives encore plus efficaces. Ainsi, Iriscare mène une politique active de simplification administrative par l'évaluation des charges administratives, le développement d'actions de simplification, l'utilisation d'outils électroniques et la dématérialisation des procédures ainsi que le partage d'expertise. C'est dans ce cadre que plusieurs projets sont mis en œuvre.

Pour répondre à votre première question, l'accessibilité des services a connu une amélioration significative. Depuis le mois de janvier de cette année, l'accueil téléphonique a été amélioré et optimisé grâce à plusieurs actions :

- un répertoire dynamique a été créé et mis à la disposition des collaborateurs de l'accueil afin d'identifier, dans chaque service, les personnes de contact pour le transfert et la réception des appels entrants ;
- un menu français-néerlandais a été introduit dans le système, permettant aux Bruxellois d'être directement pris en charge dans la langue régionale qu'ils choisissent ;
- un système de ticket a été introduit pour rappeler les appelants dont l'appel n'a pu aboutir ;
- des formations ont été dispensées aux collaborateurs d'accueil sur des thèmes tels que l'orientation client et solution, comment réussir un appel et la gestion de l'agressivité et du stress ;
- enfin, les services sont également joignables sans interruption pendant les heures de bureau.

Une évaluation quantitative et qualitative est programmée pour la fin du premier semestre, donc dans quelques semaines.

En ce qui concerne la centrale de marchés publics et le stock rotatif, pour mémoire, Iriscare a été chargé par le Collège réuni, en mars 2020, de l'achat de matériel médical de protection

*gezondheids- en welzijnssector terechtkan voor medisch beschermingsmateriaal. Dat biedt diverse voordelen:*

- *door de omvang van de opdracht krijgen we betere prijzen;*
- *de producten beantwoorden aan de Europese normen;*
- *de administratieve kosten liggen lager;*
- *de leveringstermijn bedraagt zeven dagen.*

*Tijdens het eerste trimester van 2023 zullen we eCat evalueren.*

*Iriscare moet ten behoeve van de Brusselse zorginstellingen een strategische voorraad van drie maanden aanleggen. Na twee openbare aanbestedingen heeft Iriscare nu een miljoen artikelen in voorraad, waaronder chirurgische maskers, FFP2-maskers, handschoenen, wegwerpschorten, wegwerperschoenen, wegwerphaarretjes en gezichtsschermen. De voorraad wordt automatisch aangevuld.*

et de sa distribution aux institutions de soins agréées et subventionnées par la Cocom ou la Cocof. Iriscare a ensuite été chargé de distribuer du matériel aux administrations régionales, aux services communaux bruxellois ainsi qu'aux institutions subventionnées par la VGC.

Depuis lors, les missions d'Iriscare ont encore été étendues, notamment avec la constitution d'un stock stratégique de matériel médical et la création d'une centrale d'achats. Ces missions ont été reprises dans l'ordonnance d'Iriscare du 23 mars 2017. C'est dans ce contexte que la plateforme eCat a été créée par Iriscare en janvier 2021. Cette centrale d'achats en ligne permet aux institutions bruxelloises relevant du secteur social et de la santé d'acheter du matériel de protection.

Grâce aux contrats-cadres négociés par Iriscare avec les fournisseurs, les avantages de recourir à cette plateforme pour les institutions bruxelloises sont multiples :

- la taille du marché permet des prix concurrentiels ;
- les produits répondent aux normes et certifications en vigueur au sein de l'Union européenne : on peut donc faire confiance aux produits choisis par Iriscare ;
- les charges administratives sont réduites pour chaque institution, qui peut recourir à ce marché globalisé sans devoir lancer son propre marché ;
- le délai de livraison est fixé à sept jours.

Une évaluation du fonctionnement de la centrale d'achats est prévue au premier trimestre 2023.

Dans le même temps, Iriscare a été chargé par le Collège réuni, en 2020, de constituer un stock stratégique rotatif et solidaire de trois mois, à destination des institutions de soins établies à Bruxelles. Grâce aux nombreux marchés publics lancés, Iriscare dispose à ce jour d'un stock constitué de millions d'articles axés sur sept types de produits : masques chirurgicaux, masques FFP2, gants, tabliers jetables, surchaussures jetables, filets de cheveux jetables et visières. Ce stock est en mesure de couvrir les besoins des institutions pour une durée de trois mois en cas de nouvelle crise. Il est géré de manière automatisée, ce qui permet de le garder à jour, en quantité suffisante.

Nous pouvons donc raisonnablement estimer que l'accessibilité de ce service aux institutions sera garantie en cas de nouvelle crise sanitaire, ce qui représente en soi une grande amélioration par rapport à la situation au début de la crise du Covid-19.

S'agissant du lancement d'un projet pour la numérisation des procédures répertoriées, le projet dénommé "Intégration Irisbox" est en cours. Il permettra aux institutions, par le biais du guichet des administrations bruxelloises Irisbox, de consulter leurs données administratives, afin d'introduire une demande de modification, d'effectuer des demandes d'agrément, de consulter le suivi, etc. Cette procédure sera informatisée de bout en bout.

<sup>115</sup> *We kunnen er redelijkerwijs van uitgaan dat er nu voldoende voorraad voor alle instellingen is, mocht er zich een nieuwe gezondheidscrisis voordoen.*

*Voor de digitalisering van de administratieve processen loopt momenteel een project met de naam Irisbox-integratie, die de gezondheidsinstellingen in staat zal stellen de administratieve gegevens van de Brusselaars te raadplegen. Het geheel wordt van a tot z geïnformatiseerd. Tegen eind 2022 moet het project rond zijn. Het sluit aan bij de Europese strategie ter zake.*

*De andere processen die nog moeten worden gedigitaliseerd, worden samengebracht onder één enkele portaalsite, die tegen eind 2023 klaar moet zijn. Om de deadlines te halen, wordt die digitalisering in fases uitgevoerd. Tijdens de tussentijdse fase kunnen alleen de aanvraag en het antwoord elektronisch plaatsvinden. De digitalisering van het gehele interne proces vergt meer tijd.*

Ce projet est à ce jour limité aux maisons de repos et aux maisons de repos et de soins. Sa réalisation est attendue pour fin 2022.

Ce projet s'inscrit bien dans la stratégie de portail numérique unique que l'Europe nous impose - mais que nous sommes ravis de mettre en œuvre. Pour mémoire, ce projet européen vise à développer une porte d'entrée numérique unique pour les demandes des citoyens et des organismes qui dépendent des administrations, et pour leurs réponses.

Les autres procédures à numériser sont regroupées sous le projet de portail unique, attendu plutôt fin 2023. Il est actuellement en phase de réflexion et de démarrage. Afin de respecter les délais de réalisation, la numérisation de ces nouvelles procédures ne sera pas immédiatement réalisée de bout en bout. Il faudra passer par une phase intermédiaire durant laquelle seules l'introduction de la demande et la communication de la décision seront possibles sous forme numérique. La numérisation du processus interne dans son ensemble prendra plus de temps, mais ce sera bien sûr programmé. Nous veillons avant tout à respecter les délais du portail numérique unique pour que l'entrée et la sortie, pour le citoyen, soient facilitées.

<sup>117</sup> *Met kwetsbare doelgroepen wordt rekening gehouden aan de hand van Fin Attest, een project om de fiscale gegevens van de FOD Financiën elektronisch aan de erkende zorginstellingen te bezorgen. Daarnaast hebben de rusthuizen hun maandelijkse facturatie geautomatiseerd.*

J'en viens à votre troisième question qui, au-delà de l'accès aux services, vise à tenir compte des publics les plus vulnérables. D'une part, il y a le projet appelé Fin Attest, qui vise à transmettre électroniquement au SPF Finances les données fiscales des institutions de soins agréés, par le biais des organismes assureurs, du Collège intermutualiste national, d'Iriscare et de la Banque-carrefour de la sécurité sociale. D'autre part, il y a le projet d'instauration d'une facturation électronique mensuelle dans les maisons de repos et maisons de repos et de soins, afin de faciliter le travail des institutions partenaires, de leur faire gagner du temps et de garantir une plus grande sécurité dans la transmission des informations, factures et autres données.

*Alle betrokken departementen zullen aanzienlijk moeten investeren in de vereenvoudiging van formulieren en in de centrale portaalsite. Die moet zo worden opgevat dat de burger zijn gegevens slechts eenmaal hoeft in te geven.*

Par ailleurs, un investissement considérable de la part de tous les départements concernés sera nécessaire pour les projets importants à nos yeux que sont la simplification des formulaires et le portail numérique unique, qui mobilisera surtout les efforts du département politique des institutions d'aide et de soins.

*Administratieve vereenvoudiging gebeurt niet alleen ten behoeve van kwetsbare doelgroepen, maar ze zijn er wel de eerste begunstigden van. Niet alleen moet ze minder informatie opgeven, daarnaast wordt er ook een eerste stap gezet in de richting van de automatische toekenning van rechten. Ook de vereenvoudiging van formulieren komt kwetsbare personen ten goede.*

Le projet de portail numérique doit être mené pour répondre aux obligations européennes, et celui de la simplification des formulaires est indispensable pour remplir les conditions - que nous nous sommes imposées - du principe de collecte unique des données ("Once only"). Ce dernier vise à ne réclamer qu'une seule fois les données au citoyen dans toutes ses relations avec l'administration.

Ces projets de simplification administrative ne visent pas uniquement les publics les plus vulnérables, mais ceux-ci en seront les premiers bénéficiaires. En effet, ces publics ont plus de difficultés à comprendre et compléter leurs documents administratifs. Le fait de ne demander que le minimum d'informations, tout le reste étant fourni grâce au flux électronique d'informations avec des sources authentiques, pour bénéficier des avantages auxquels ils ont droit, constitue

<sup>119</sup> *Alle openbare administraties en instellingen evolueren in de richting van administratieve vereenvoudiging. Als bevoegde minister streef ik naar een betere dienstverlening aan de burger. De Iriscareprojecten sluiten daarbij aan.*

<sup>121</sup> **Mevrouw Delphine Chabbert (PS)** *(in het Frans).*- Voor het verkrijgen van je rechten is administratieve vereenvoudiging van essentieel belang. De evaluaties moeten ook vanuit het perspectief van de burger gebeuren.

*De centrale portaalsite dwingt ons tot een volledige digitalisering van de administratieve processen. Dat is goed voor mensen die online hun weg vinden en er komt bovendien ook tijd vrij voor kwetsbare doelgroepen.*

*Het is echter belangrijk dat mensen nog bij iemand terecht kunnen. Daarom is de verbetering van de telefoonservice echt goed nieuws.*

*De vereenvoudiging van de administratieve processen en de automatische toekenning van rechten vergen een betere informatiedoorstroming, eenvoudiger formulieren en een goede begeleiding van wie kwetsbaar is.*

*- Het incident is gesloten.*

une avancée, une simplification, mais aussi un pas vers l'automatisation des droits - concept auquel vous tenez autant que moi et que nous sommes fiers de voir progresser.

Dans le même temps, le travail effectué sur l'amélioration de la lisibilité des formulaires qui n'ont pas encore été complétés par l'administration a un impact positif et immédiat sur les publics les plus vulnérables. Nous savons tous que ces formulaires ne sont pas toujours faciles à remplir et suscitent parfois le découragement. Il y a un travail important à réaliser pour déterminer les points de difficulté, en faisant usage, notamment, de l'intelligence artificielle.

Pour conclure, la simplification administrative est une préoccupation permanente de nos services. Elle concerne toutes nos administrations et organismes de service public bruxellois, régionaux, communautaires ou locaux.

En tant que ministre régional chargé de la simplification administrative, mon objectif est l'amélioration du service aux citoyens et aux usagers des services publics. Vous aurez compris que les projets développés par Iriscare s'inscrivent pleinement dans cette préoccupation et visent à faciliter au maximum les démarches administratives de ses partenaires et des assurés sociaux.

**Mme Delphine Chabbert (PS)**.- Malgré les apparences, ces questions sont tout sauf techniques. Elles sont cependant essentielles, car elles touchent à l'accès aux droits. La simplification administrative est essentielle à cet égard, mais aussi pour les institutions bruxelloises, dont le paysage est compliqué, comme en ont témoigné les problèmes de stocks de matériel, etc. Tout ce qui peut simplifier la vie des institutions, améliorer la qualité des produits et rendre le marché plus concurrentiel est positif.

S'agissant des évaluations attendues, j'attire votre attention sur la nécessité d'également les faire effectuer par les usagers, et pas uniquement par les travailleurs de l'organisme d'utilité publique. Je suivrai la question avec attention.

Concernant le portail numérique unique, il s'agit en effet d'une obligation qui nous impose d'informatiser les procédures de bout en bout. Cela permet de répondre aux besoins de la population qui dispose des capacités de s'en servir et de permettre aux travailleurs de ces institutions de dégager du temps pour accueillir les publics vulnérables. Il faut en effet conserver un accueil physique pour ces démarches. L'amélioration de la ligne téléphonique est tout aussi essentielle.

La simplification des procédures et l'automatisation des droits impliquent une amélioration des flux d'informations, une clarification des formulaires - toujours extrêmement compliqués - et l'accompagnement des personnes qui, pour de multiples raisons, qu'elles soient linguistiques ou autres, ne sont pas en mesure de les remplir. Tous ces éléments doivent être pensés simultanément.



---

| - *L'incident est clos.*