

# **CONSEIL DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

## **Bulletin des interpellations et des questions orales et d'actualité**

---

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

**RÉUNION DU  
LUNDI 30 MARS 1998**

## SOMMAIRE

### QUESTIONS ORALES

de M. François Roelants du Vivier à M. Rufin Grijp, ministre de la fonction publique, du commerce extérieur, de la recherche scientifique, de la lutte contre l'incendie et de l'aide médicale urgente, concernant "le Comité directeur informatique au sein du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale".

(Orateurs: M. François Roelants du Vivier et M. Rufin Grijp, ministre de la fonction publique, du commerce extérieur, de la recherche scientifique, de la lutte contre l'incendie et de l'aide médicale urgente)

de M. Bernard Clerfayt à M. Rufin Grijp, ministre de la fonction publique, du commerce extérieur, de la recherche scientifique, de la lutte contre l'incendie et de l'aide médicale urgente, concernant "le fonctionnement du Collège juridictionnel".

(Orateurs: M. Bernard Clerfayt à M. Rufin Grijp, ministre de la fonction publique, du commerce extérieur, de la recherche scientifique, de la lutte contre l'incendie et de l'aide médicale urgente)

**Présidence de M. Walter Vandenbossche,  
deuxième vice-président**

- La réunion est ouverte à 14h.40'.

**QUESTION ORALE DE M. FRANÇOIS ROELANTS DU  
VIVIER À M. RUFIN GRIJP, MINISTRE DE LA  
FONCTION PUBLIQUE, DU COMMERCE EXTÉ-  
RIEUR, DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE, DE  
LA LUTTE CONTRE L'INCENDIE ET DE L'AIDE  
MÉDICALE URGENTE,**

**concernant "le Comité directeur informatique au sein  
du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale"**

**M. François Roelants du Vivier.** - Ma question orale a été déposée le 17 septembre 1997. A la demande du ministre, la discussion en a été reportée au début de cette année pour tenir compte du fait que le rapport du consultant choisi par la Région pour l'aider à élaborer son plan pluriannuel n'était pas encore disponible.

Tous les membres de la commission ont reçu entretemps une copie du plan informatique pluriannuel du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le Moniteur belge du 22 août 1997 a publié un arrêté ministériel du 25 avril 1997 instituant un Comité directeur informatique (CDI) au sein du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale. Cet arrêté, entré en vigueur le 1er mai 1997, précise en outre les missions du CDI et prévoit en particulier en son article 4, que le "CDI est chargé d'arrêter, dans les 5 mois de l'entrée en vigueur du présent arrêté, un plan pluriannuel reflétant la stratégie informatique à mettre en oeuvre au sein du Ministère. Ce plan est remis à jour chaque année afin de tenir compte de l'évolution des technologies".

Le plan pluriannuel devrait, conformément à l'arrêté ministériel du 25 avril 1997, avoir été arrêté pour le 1er octobre 1997 au plus tard. Monsieur le Ministre peut-il faire connaître au Parlement la teneur de ce plan ou, tout au moins, ses grandes lignes, et en particulier préciser de quelle manière les projets contenus dans le plan sont conformes à l'article 5 de l'arrêté ministériel, et en particulier contribuent "à l'amélioration de la qualité des services rendus à la population et à la simplification des relations entre le citoyen et l'administration régionale".

**M. Rufin Grijp,** ministre de la fonction publique, du commerce extérieur, de la recherche scientifique, de la lutte contre l'incendie et de l'aide médicale urgente (en néerlandais) .- Lorsqu'en octobre dernier, j'ai reçu la question orale que Monsieur Roelants du Vivier souhaitait me poser à propos du Comité Directeur informatique du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale et du Plan informatique pluriannuel que ce dernier était chargé d'arrêter, je n'ai pu m'empêcher à la fois de me réjouir et de me désoler.

Me réjouir, parce que cette question me donne l'occasion de venir vous présenter les nombreux efforts que nous menons pour faire du Ministère une administration pilote dans le domaine des nouvelles technologies.

Me désoler en même temps parce que la question venait un petit peu trop tôt pour moi. Nous avons dû en effet revoir quelque peu notre planning du fait de la pénurie actuelle sur le marché de l'informatique du personnel qualifié que nous cherchions pour nous aider à réaliser le plan. Je vous présente évidemment toutes mes excuses pour ce retard.

Je vais donc aujourd'hui vous brosser - à gros traits, rassurez-vous - le tableau de l'informatique telle qu'elle se présentera au Ministère dans les années à venir. En insistant, comme me l'a demandé l'auteur de la question, sur les aspects qui contribuent « à l'amélioration de la qualité des services rendus à la population et à la simplification des relations entre le citoyen et l'administration régionale ». Je profiterai également de cette occasion pour vous parler de deux autres initiatives en cours en ce moment : le « programme d'action pour l'introduction des nouvelles technologies de l'information dans les pouvoirs publics régionaux » et les projets-pilotes télématiques développés par le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise. Enfin, je dirai un mot de l'état d'avancement du projet « Compta 99 » qui est vital pour le Ministère.

*(Poursuivant en français)*

Quelle est la place de l'informatique au Ministère ?

A la suite de l'audit des services qui a été déposé à la fin de l'année 1996, il est apparu que, s'il existait bien un service informatique centralisé pour toutes les administrations, de trop nombreuses applications se développaient en dehors de lui.

Soit que des programmes tout faits étaient achetés sur des budgets séparés de ceux de l'informatique ; soit que les développements étaient réalisés au sein des services par des non-spécialistes ; soit encore que, dans la droite ligne des « baronies » dénoncées par l'audit, certains responsables désiraient être autosuffisants à tous points de vue, y compris celui de l'informatique.

Avec comme conséquence logique, un manque de cohérence dans les développements, une non-intégration des services offerts et des doubles emplois inévitables.

Ma première mesure a donc été d'imposer une centralisation de tous les budgets et de renforcer le rôle du Comité Directeur informatique, composé des Directeurs généraux de toutes les administrations. Toutes les propositions de développements passent désormais par ce Comité et il est le seul à définir les priorités en fonction des budgets dont il dispose.

Pourquoi un Plan pluriannuel informatique ?

Les avantages attendus du développement du plan sont :

de disposer d'un outil stratégique devant aider le CDI à gérer et à planifier de façon plus rigoureuse et plus efficace son plan d'informatisation du Ministère ;

de disposer d'un inventaire des applications existantes et des projets en cours ;

de disposer d'une description homogène des projets à conduire dans le futur ;

de connaître l'implication budgétaire des projets de migration vers des environnements répondant aux standards du Ministère.

La raison d'être de ce plan est de présenter une véritable analyse "coût-bénéfices" pour chacun des projets défendus par les différentes administrations.

Les projets ont ensuite reçu un ordre de priorité basé sur une combinaison de 4 critères :

le nombre d'utilisateurs directs ;

le potentiel de gains de productivité interne ;

le potentiel de gains financiers ;

et - j'en arrive au lien avec la question de Monsieur Roelants du Vivier - l'amélioration des services aux citoyens.

En fonction des points obtenus pour ces 4 critères, un classement des projets a été effectué et le plan de migration de la situation actuelle vers la situation future a été établi. Ce plan tient compte également des contraintes budgétaires, mais je vous annonce que le Gouvernement a d'ores et déjà exprimé son intention de débloquer les moyens nécessaires pour pouvoir adopter l'option à « 3 ans » plutôt que celle à 5 ans prévue initialement.

*(Poursuivant en néerlandais)*

J'en reviens à l'amélioration des services rendus au citoyen. Il est évident que, de manière générale, les gains de productivité, l'accélération des délais de procédure, le soutien facilité à la définition des politiques ... bref, la modernisation des services publics constitue déjà, en soi, une amélioration des services rendus à la population.

Mais, plus concrètement, vous trouverez dans la deuxième partie du rapport, pour chaque fiche de projet, un commentaire des consultants quant à l'apport que le projet informatique peut avoir pour les citoyens.

Bien sûr, certains projets comme la création d'un réseau inter-sites sont purement internes et n'ont donc pas d'impact direct sur la simplification des relations entre le citoyen et l'administration.

Pour d'autres, par contre, les avantages en la matière sont clairement définis.

Je pense ici à tous les projets de gestion de dossiers (Tutelle, Voirie, Dégâts d'accidents...) qui donnent la « garantie de délais plus courts et constants pour le traitement des dossiers » ;

je pense également au projet « Pertra » de gestion de l'octroi de permis de travail qui doit permettre de « revaloriser le travail légal » ;

je citerai la base de données « Entreprises » qui doit permettre « d'offrir un service d'aides orienté vers l'entreprise » et qui doit « éviter de demander plusieurs fois la même information » ;

le projet « Taxes » qui doit nous permettre à l'avenir d'éviter les quelques « couacs » que l'on a pu connaître par le passé ; qui doit éviter d'enrôler deux exercices la même année ;

le projet « base de données juridique » grâce auquel le citoyen pourra avoir accès à toute la réglementation actualisée en vigueur dans la Région ;

*(Poursuivant en français)*

Voilà, Mesdames et Messieurs les Conseillers, quelques exemples des implications pour le public des développements informatiques qui seront réalisés au Ministère dans les prochaines années.

Bien sûr, à ce stade-ci vous aurez pu constater qu'il s'agit là d'améliorations importantes mais qui ne sont pas à proprement parler « révolutionnaires ». Rien de plus normal puisque nous sommes principalement en présence d'applications qui ont déjà fait leurs preuves et qui servent à la gestion courante des dossiers.

C'est pourquoi, parallèlement à l'adoption du plan pluriannuel informatique, j'ai également soumis au Gouvernement une circulaire ministérielle traitant d'un programme d'action pour l'introduction des nouvelles technologies au sein des administrations publiques bruxelloises.

A très court terme, il s'agit d'appliquer des mesures très simples qui visent à favoriser le contact entre le citoyen et l'administration au moyen des outils électroniques qui existent déjà. Je pense au site internet officiel de la Région ou au courrier électronique.

Je souhaite simplement, à ce stade-ci, qu'une publicité maximale soit donnée aux adresses électroniques de la Région et que le contenu du site internet soit enrichi quotidiennement afin d'inciter le public à utiliser ces outils.

A moyen terme, j'envisage de donner une véritable dimension nouvelle à ces outils en développant une véritable politique de services « en ligne ». Je vous ai parlé tout à l'heure des différentes bases de données sur les textes réglementaires ou sur les affectations urbanistiques qui seront disponibles. Je souhaite aller un pas plus loin proposant la délivrance de services administratifs immédiatement sur internet.

Il devrait alors être possible de délivrer à domicile tous les formulaires édités par l'administration. Ceux relatifs aux taxes régionales par exemple mais également - et c'est sans doute plus important pour la population - les demandes de subsides ou de primes en tous genres, les demandes de permis d'environnement, d'urbanisme...

Il s'agit là d'un pas important, je pense, vers une administration ouverte « à la carte » en fonction des besoins des habitants.

On objectera que tous les bruxellois ne sont évidemment pas « cyber-connectés ». Que ce genre de programme ne peut qu'accroître la dualisation de la ville entre les classes aisées qui disposent des moyens d'accès aux nouvelles technologies de l'information et qui renforcent, de la sorte, leur pouvoir, et

les autres qui sont de plus en plus débranchés et qui se verront exclure du système.

Je suis évidemment conscient de ce problème. C'est pourquoi nous devons, parallèlement au développement des services télématiques, mettre l'accent également sur l'accessibilité de ces services en proposant des points d'accès à internet dans les lieux d'accueils des principales administrations de proximité (maisons communales, CPAS, bibliothèques...).

En allant plus loin, des bornes d'accès aux services administratifs en ligne pourraient être installées dans les lieux publics (les stations de métro par exemple). Je ne vous parle pas ici des science-fiction ou de développements à très long terme. Pour l'instant, le Centre d'Informatique développe grâce à un cofinancement fédéral et européen des projets-pilotes qui utilisent déjà cette technologie de la borne d'accès.

*(Poursuivant en néerlandais)*

Deux mots pour terminer du projet « Compta 99 ». Vous savez probablement que la quasi-totalité des systèmes informatiques seront confrontés avant la fin du siècle à deux échéances particulièrement sensibles : l'introduction de l'Euro et le changement de date séculaire.

Le système comptable du Ministère, qui date du milieu des années 80, n'échappe pas à cette règle. Nous étions en outre confrontés à la problématique de l'introduction de la nouvelle comptabilité de l'Etat.

Tous ces éléments nous ont poussés à choisir un nouveau système, similaire à ceux qui sont en usage dans les grandes firmes privées. Pour mener à terme un projet d'une telle envergure, un équipe de pilotage a été mise en place qui regroupe à la fois des utilisateurs-clé et des développeurs.

Leur travail donne pour l'instant entière satisfaction puisque toute l'analyse fonctionnelle, le cahier des charges (un document de 350 pages !) et l'adjudication du marché ont déjà été réalisés. Toutes ces étapes ont été passées avec succès en respectant quasiment au jour près le calendrier qui avait été déterminé.

Pour l'instant nos équipes d'informaticiens en collaboration avec l'adjudicataire réalisent l'implémentation du software et, si tout continue à bien se passer, nous devrions être prêts au 1<sup>er</sup> janvier 99 ; ce qui, vous pouvez me croire, tant dans le monde public que dans celui du privé, ne sera pas le cas de tout le monde.

Voilà, Mesdames et Messieurs les Conseillers, brossé le tableau de ce qui a été entrepris en matière informatique dans la Région et des projets que je souhaite encore mettre en œuvre d'ici la fin de la législature.

**M. François Roelants du Vivier** .- La réponse du ministre est très complète. Je me permettrai, après examen de celle-ci, de le réinterroger sur les différents aspects du plan informatique. Je me réjouis par ailleurs de ce que l'informatisation permettra d'assurer une meilleure communication entre les directions générales du Ministère.

L'étude montre tout l'intérêt du site internet pour améliorer la qualité du service offert aux administrés, tout en dégageant du temps pour les fonctionnaires. Le gouvernement compte-t-il, à l'instar de ce qui se fait déjà par certaines communes (voir par exemple la ville de Louvain), favoriser la délivrance de documents administratifs par la voie électronique?

Par ailleurs, ne pourrait-on pas songer à mettre la revue de presse du Ministère sur le site de manière à ce qu'on puisse en prendre connaissance le jour même? L'étude semble ne pas en faire une priorité, ce qui est regrettable.

**M. Rufin Grijp**, ministre de la fonction publique, du commerce extérieur, de la recherche scientifique, de la lutte contre l'incendie et de l'aide médicale urgente .- Il est clair qu'on travaille de façon beaucoup plus intégrée qu'avant. Le projet "Compta 99" est à cet égard très illustratif du pas accompli.

Quant à la revue de presse, elle sera mise à disposition sur internet dans un délai proche mais qui ne peut pas être précisé aujourd'hui.

- L'incident est clos.

#### QUESTION ORALE DE M. BERNARD CLERFAYT À M. RUFIN GRIJP, MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DU COMMERCE EXTÉRIEUR, DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE, DE LA LUTTE CONTRE L'INCENDIE ET DE L'AIDE MÉDICALE URGENTE,

concernant "le fonctionnement du Collège juridictionnel"

**M. Bernard Clerfayt** .- A l'occasion de la scission de la province de Brabant, certaines institutions provinciales ont été transférées à la Région. Il en va de l'instance de recours administratif appelée "Collège juridictionnel" qui a pour tâche de se prononcer sur des affaires électorales (approbation d'élection des conseils de CPAS, recours contre la domiciliation de mandataires locaux, etc), mais aussi et principalement de se prononcer sur des réclamations introduites à l'encontre des taxes communales.

Lors de sa mise en place, en janvier 1995, l'on avait estimé à 500 le nombre de dossiers à traiter chaque année par le Collège juridictionnel et l'on avait sur cette base fixé à neuf le nombre de fonctionnaires attribué pour le traitement de ces dossiers. En outre, sur base de statistiques provenant de l'ancienne province, l'on avait estimé que la proportion d'affaires traitées en rôle néerlandais approchait le tiers et dès lors fixé à trois, sur neuf au total, le nombre d'agents néerlandophones chargé de traiter les dossiers introduits dans cette langue.

Or, il apparaît aujourd'hui que la réalité est toute autre! J'ai pris connaissance des deux derniers rapports du Collège juridictionnel. Je désire interroger le Ministre sur les corrections qu'il pourrait apporter afin de corriger les déséquilibres et améliorer les conditions de fonctionnement de cette instance

importante, d'autant plus que la loi de décembre 1996 lui impose de régler les litiges dans un délai de six mois.

On constate aujourd'hui, d'une part, que le Collège a hérité d'un arriéré de 1.500 dossiers en 1995 et que près de mille cinq cents affaires sont portées annuellement devant le Collège juridictionnel (1443 en 1995, 1383 en 1996 et 1461 en 1997). au lieu des cinq cents estimées en 1994. Ne conviendrait-il pas d'adapter le cadre à la situation réelle et dès lors de l'augmenter sensiblement?

La proportion des affaires introduites en néerlandais est de l'ordre de 15%, alors que le cadre est néerlandophone à concurrence de 33%. Cela entraîne un déséquilibre dans le nombre d'affaires traitées par chaque agent puisque chacun ne traite que des affaires introduites dans sa propre langue. L'insuffisance d'agents francophones n'explique-t-elle pas la lenteur de la résorption du retard accumulé depuis la scission de la province de Brabant?

Je souhaite ajouter quatre questions complémentaires:

- De qui la cellule administrative du Collège dépend-elle, du gouvernement ou du Conseil régional?

- Quel est le statut administratif applicable au personnel de cette cellule?

- Quelles mesures le gouvernement a-t-il pris ou compte-t-il prendre pour accélérer le traitement des dossiers, notamment dans le but de se conformer, dans le contentieux en matière fiscale, aux délais prévus par la loi du 23 décembre 1996 relative à l'établissement et au recouvrement des taxes provinciales et communales?

-Il serait intéressant que les citoyens et les pouvoirs publics concernés puissent prendre connaissance des décisions prises par le Collège. Or, à l'heure actuelle, il n'existe aucun recueil. Le ministre a-t-il l'intention d'assurer une certaine forme de publicité des décisions du Collège?

**M. Rufin Grijp**, ministre de la fonction publique, du commerce extérieur, de la recherche scientifique, de la lutte contre l'incendie et de l'aide médicale urgente .- En réponse à sa question, j'informe l'honorable membre que le service du Collège juridictionnel du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale comprend actuellement neuf agents:

Niveau 1:

1er conseiller juridique (rang 14): 1F

directeur (rang 13) : 1F

conseiller-adjoint (rang 11): 1N

Niveau 2:

traducteur-chef (rang 25): 1F

sous-chef de bureau (rang 22): 1 F + 1N

rédacteur (rang 20): 1F

Niveau 3:

commis sténo-chef (rang 34): 1 F + 1N

Le directeur général responsable pour ce secteur auprès du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale estime que l'effectif actuel de neuf agents suffit pour satisfaire aux besoins administratifs tout en tenant compte du retard restant à récupérer.

Le nouveau cadre prévoit six effectifs: 4 en niveau 1 et 2 en niveau 3. Le nombre doit permettre un fonctionnement normal du service.

N'empêche que dans des circonstances exceptionnelles du personnel supplémentaire puisse être mis à la disposition.

**M. Bernard Clerfayt** .- Qu'en est-il de la publicité des décisions du Collège?

**M. Rufin Grijp**, ministre de la fonction publique, du commerce extérieur, de la recherche scientifique, de la lutte contre l'incendie et de l'aide médicale urgente .- J'en discuterai avec le directeur général responsable.

**M. Bernard Clerfayt** .- Confirmez-vous que la répartition linguistique des agents dans le nouveau cadre sera effectuée en fonction du volume des affaires à traiter?

**M. Rufin Grijp**, ministre de la fonction publique, du commerce extérieur, de la recherche scientifique, de la lutte contre l'incendie et de l'aide médicale urgente .- La proposition de l'Administration sur ce point ne m'est pas encore connue.

- L'incident est clos.

- La réunion est levée à 15h15'.