

CONSEIL DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Bulletin des interpellations et des questions orales

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

**RÉUNION DU
LUNDI 7 JANVIER 2002**

SOMMAIRE

INTERPELLATION

de Mme Brigitte Grouwels (N) à MM. François-Xavier de Donnea, Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des pouvoirs locaux, de l'aménagement du territoire, des monuments et sites, de la rénovation urbaine et de la recherche scientifique, Guy Vanhengel, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des finances, du budget, de la fonction publique et des relations extérieures et Robert Delathouwer, Secrétaire d'Etat à la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de la mobilité, la fonction publique, la lutte contre l'incendie et l'aide médicale urgente, concernant "les services administratifs en ligne (e-gouvernement)".

(Orateurs: Mme Brigitte Grouwels, M. Benoît Cerexhe et M. Guy Vanhengel, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des finances, du budget, de la fonction publique et des relations extérieures).

Présidence de Mme Magda DE GALAN.

- La réunion est ouverte à 14h40'.

**INTERPELLATION DE MME BRIGITTE GROUWELS
A MM FRANÇOIS-XAVIER DE DONNEA, MINIS-
TRE-PRÉSIDENT DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ
DES POUVOIRS LOCAUX, DE L'AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE, DES MONUMENTS ET SITES,
DE LA RÉNOVATION URBAINE ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE, GUY VANHEN-
GEL, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ
DES FINANCES, DU BUDGET, DE LA FONCTION
PUBLIQUE ET DES RELATIONS EXTÉRIEURES
ET ROBERT DELATHOUWER, SECRÉTAIRE
D'ETAT À LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DE LA MOBILITÉ, LA FONCTION
PUBLIQUE, LA LUTTE CONTRE L'INCENDIE ET
L'AIDE MÉDICALE URGENTE,**

concernant "les services administratifs en ligne (e-gouvernement)".

Mme Brigitte Grouwels (en néerlandais) .- Les autorités fédérales, communautaires et régionales ont signé récemment un accord de coopération afin de développer et d'exploiter un portail unique. Au départ de cette plate-forme en ligne, le citoyen doit pouvoir obtenir une réponse à chacune de ses questions qui concernent un pouvoir public ou une administration. J'applaudis à cette initiative.

Disposer de tels services administratifs en ligne offre de nombreuses possibilités. En plus d'une foule d'informations sur la réglementation, les heures d'ouverture, l'agenda culturel, le tourisme, les associations, les nouvelles locales, etc., un tel site peut également offrir des services interactifs. Les citoyens peuvent commander des documents ou imprimer des formulaires et ne doivent donc pas se rendre à chaque fois dans le service concerné et y faire la file. D'autres possibilités interactives existent, comme les réservations touristiques, les paiements en ligne, les forums de discussion, un espace sur la toile pour les habitants et les associations et des sondages d'opinion.

En tant que pouvoir public, la Région de Bruxelles-Capitale doit jouer un rôle de pionnier dans ce domaine. Il s'agit d'une forme de service qui ne peut avoir que des répercussions extrêmement positives sur la crédibilité des pouvoirs publics et sur leur image en tant qu'appareil moderne, efficace et transparent.

Pour ce faire, il faut bien entendu stimuler l'accès à internet et son utilisation. Dans les services existants, on peut installer des ordinateurs publics qui permettent d'accéder aisément au site portail des autorités communales ou régionales.

Nous avons personnellement mené une enquête à petite échelle sur les sites web des communes bruxelloises, en nous

fondant sur les critères qu'utilise l'Union des villes et des communes. Plusieurs communes obtiennent de bons résultats : Bruxelles, Ixelles, Koekelberg, Etterbeek, Saint-Gilles, les deux Woluwes, Uccle et Watermael-Boitsfort disposent chacune d'un site propre. Par contre les services en ligne, comme l'impression de documents, ne sont pas disponibles dans toutes ces communes. Mais les deux Woluwes obtiennent un bon score. La majorité des sites n'offrent que peu d'informations sur la communauté locale. Les sites de Koekelberg, Saint-Gilles, Woluwe-Saint-Lambert, Uccle et Watermael-Boitsfort communiquent l'ordre du jour et le procès-verbal du conseil communal. De nombreuses communes dont les deux Woluwes, Koekelberg, Bruxelles et Ixelles s'investissent également pour les habitants néerlandophones alors que d'autres comme Saint-Gilles et Watermael-Boitsfort obtiennent de mauvais résultats dans ce domaine.

Il reste donc beaucoup à faire surtout si on tient compte du fait que moins de la moitié des communes bruxelloises disposent d'un site propre. Il est dès lors important que nous fassions un point de la situation.

Tout le monde n'est pas à même de trouver les réponses à ses questions sur le net. En outre, les citoyens sont encore nombreux à préférer les contacts personnels.

C'est pourquoi je souhaiterais poser les questions concrètes suivantes au ministre.

Où en est l'accord de coopération sur l'e-gouvernement qui a été conclu entre les différentes autorités de Belgique?

Quels efforts la Région de Bruxelles-Capitale fait-elle pour inciter les différentes autorités de la Région, comme par exemple les communes, à développer un site officiel pour permettre d'offrir des services administratifs en ligne?

Quelles initiatives le gouvernement bruxellois prend-il pour inciter les Bruxellois à utiliser les médias électroniques? J'entends par là tant les incitants physiques - la pose de câbles en fibre optique et le réseau à large bande - que les incitants financiers.

Les personnes démunies auront-elles également accès à l'internet? Des initiatives sont-elles prises en ce sens?

Combien d'ordinateurs publics avec accès internet y a-t-il en Région bruxelloise et dans quelle mesure les utilise-t-on déjà?

Dans l'avenir, maintiendra-t-on une bonne offre de services via les guichets classiques? Dans l'affirmative, sera-t-elle contrôlée et quels services spécifiques continuera-t-on à fournir dans l'avenir via des guichets?

M. Benoît Cerexhe .- L'accord de coopération entre l'Etat fédéral et les entités fédérées sur l'e-government prévoyait la mise en place d'un groupe de travail avec un échéancier bien établi. Où en sommes-nous?

Quelles solutions ont été trouvées pour le respect de la vie privée?

Que fait-on pour que l'ensemble des entités communales participe à un réseau à larges bandes dans la Région de Bruxelles-Capitale?

Concernant les ordinateurs publics, où en est le projet d'installation de bornes d'information dans le métro?

M. Guy Vanhengel, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des finances, du budget, de la fonction publique et des relations extérieures (en néerlandais) .- Il est exact que le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a approuvé l'accord de coopération avec l'Etat fédéral, les trois Communautés, les Régions wallonne et flamande, la Commission communautaire française, la Vlaamse Gemeenschapscommissie et la Commission communautaire commune concernant la construction et l'exploitation d'une plate-forme commune de services administratifs en ligne. Comme vous le soulignez dans votre question, par le biais de cet accord, la Région de Bruxelles-Capitale comme les autres parties signataires s'est fixé comme objectif d'utiliser les technologies de l'information et de la communication pour atteindre tous les citoyens, toutes les entreprises et les autres organisations et gouvernements d'une manière conviviale et pour leur offrir la possibilité d'effectuer des transactions électroniques avec les autorités dans un environnement confidentiel et sûr.

Le comité intergouvernemental créé par cet accord de coopération s'est déjà réuni quatre fois et il a principalement permis aux différentes Régions et Communautés qui y sont parties prenantes de connaître l'état d'avancement des différents projets conduits par l'autorité fédérale. Celle-ci doit en effet d'abord prendre un certain nombre de mesures à son niveau qui mettront en place les conditions nécessaires d'un véritable e-gouvernement. Je citerai par exemple la mise en place d'une carte d'identité électronique qui contiendra la création de la banque carrefour des entreprises, la signature électronique, les procédures d'authentification etc.

Je tiens à souligner que ces conditions doivent être remplies par les autorités fédérales. Les travaux préparatoires en la matière, par exemple en ce qui concerne la carte d'identité électronique, ne sont pas encore terminés.

Parallèlement au comité intergouvernemental, il existe encore une série de sous-comités techniques qui doivent développer les différents aspects de l'accord de coopération.

Depuis pas mal de temps déjà, le gouvernement bruxellois prend des mesures pour permettre aux différents pouvoirs publics de la Région de participer directement ou indirectement au projet d'e-gouvernement. Parmi celles-ci, on citera l'important réseau à large bande IRIS-net, un plan d'impulsion triennal destiné notamment à offrir la possibilité aux pouvoirs locaux de développer leur propre site afin de permettre à leurs citoyens de communiquer dans une phase ultérieure avec leur commune par la voie électronique. Entre-temps, plusieurs communes ont déjà réagi à notre premier appel à participer et ont développé dès à présent leur propre site web. Je ne peux que me joindre aux félicitations adressées à Mme Caron. Parmi ces sites, il y en a de très bons, comme Mme Grouwels l'a jus-

tement remarqué. D'autres communes ne "bougent" pas; le gouvernement lancera dès lors un second appel.

Il est donc clair que la Région bruxelloise fait fonction d'exemple. Depuis lors, le réseau IRIS-net est devenu un excellent moyen de communication qui assure par exemple une très bonne collaboration entre le gouvernement et le Conseil. Notre Région est en pointe dans le domaine de la cartographie numérique. Par ailleurs, le texte complet de la réforme de la redevance radio-télévision dans notre Région était disponible dans son intégralité sur le site de la Région de Bruxelles-Capitale.

Plusieurs CPAS ont déjà répondu à notre offre. Des pressions sont exercées de divers côtés sur les communes pour qu'elles s'inscrivent dans nos propositions.

Le gouvernement a confié au CIRB ces différentes missions, et également la tâche de développer pour la Région un véritable site portail en utilisant la technologie la plus moderne. Ce site regroupera différents sites existants et offrira à ceux qui ne disposent pas encore d'un site (pouvoirs publics, communes etc.) l'espace qu'ils souhaitent. Dans ce domaine, le CIRB a démontré qu'il pouvait agir efficacement.

J'ai rédigé une circulaire sur l'introduction coordonnée des nouvelles technologies informatiques dans les services des organismes régionaux. Deux comités ont été créés à cet effet et le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale a été invité à participer à leurs travaux.

Le gouvernement a l'intention de procéder, à partir de cette année, à l'installation de bornes multimédias dans les stations de métro. Celles-ci seront connectées au réseau IRIS-net et disposeront d'un accès rapide au site portail régional et à d'autres informations officielles.

(Poursuivant en français).

Trois consoles multimedia sont actuellement à l'essai. L'objectif à terme est de permettre aux personnes ne disposant pas de moyens logistiques ou financiers suffisants d'accéder à ces technologies dans des lieux publics afin de pouvoir consulter les informations qui les concernent notamment sur le site de la Région. Il convient de réfléchir dans les mois qui viennent, à la manière d'élargir ce projet très important, notamment par la généralisation d'accès à internet dans les stations de métro.

(Poursuivant en néerlandais)

Dès qu'il s'agit d'assurer aux citoyens un accès rapide à internet à partir de leur domicile, la Région dispose de nombreux atouts. Les Bruxellois peuvent désormais opter pour une connexion par le biais de la technologie ADSL ou par celle des câblodistributeurs. La concurrence est rude dans ce secteur. Il suffit de voir les nombreuses offres de prix intéressantes qui ont été proposées pendant les fêtes. Les efforts de la Région devront se concentrer dans un premier temps sur la formation aux nouvelles technologies et sur l'accès physique lui-même. Qu'on observe le grand nombre de cybercafés: ils rencontrent un vif succès, et permettent de naviguer sur le réseau à des tarifs peu élevés.

Nous nous réjouissons du succès qu'ont rencontré les plans multimédias dans les écoles primaires et secondaires. Ils offrent aux élèves et aux étudiants la possibilité de se familiariser rapidement avec les nouvelles technologies.

Les services qui seront proposés sur internet via le site portail régional ou via le portail qui sera développé dans le cadre de l'accord de coopération sur les services administratifs en ligne ne remplaceront jamais les services rendus aux guichets des administrations régionales ou communales. Nous nous limiterons à y adjoindre une possibilité supplémentaire souple. Les deux services continueront à coexister.

(Poursuivant en français).

Nous tentons actuellement de convaincre les autorités publiques de la Région de participer au réseau à larges bandes. Tous ne sont pas encore disposés à le faire.

M. Benoît Cérexhe .- Quelles en sont les raisons? Y a-t-il une crainte de perte d'autonomie?

La Présidente .- Ne serait-ce pas la conjonction d'un certain immobilisme et d'un esprit d'autonomie?

M. Guy Vanhengel, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des finances, du budget, de la fonction publique et des relations extérieures .- Peut-être. Je crois que tout le monde suivra bientôt l'exemple des administrations qui se sont déjà engagées dans cette voie. Nous constatons ainsi qu'au fil des réunions l'intérêt grandit.

Mme Brigitte Grouwels (en néerlandais) .- Je remercie le ministre pour la réponse qu'il a également donnée au nom de ses collègues. J'aurais souhaité pouvoir obtenir plus de données précises en ce qui concerne le calendrier. Attendra-t-on, pour appliquer l'accord de coopération, jusqu'à la création de la banque carrefour ou peut-on déjà mettre certaines choses en route maintenant? Quand installera-t-on les bornes multimédias dans les stations de métro?

M. Guy Vanhengel, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des finances, du budget, de la fonction publique et des relations extérieures (en néerlandais) .- Elles seront installées dans le courant de cette année. Les fonctionnaires du CIRB sont très volontaires et ont à cœur de mener rapidement leurs missions à bien. Mais on se heurte parfois à des obstacles pratiques et administratifs. C'est pourquoi je me dois de rester prudent.

Pour le site portail, on peut déjà développer un certain nombre de choses sans que le citoyen doive s'identifier ou s'authentifier. Dès à présent, le citoyen peut demander des formulaires en effectuant une manœuvre simple. L'objectif final est que le citoyen puisse s'authentifier et s'identifier afin de pouvoir compléter les formulaires depuis son domicile et les renvoyer par internet.

Pour tout cela, il ne faudra plus attendre longtemps. Mais le problème est plus compliqué qu'il n'y paraît. Les banques ont développé des systèmes très différents les uns des autres. Les pouvoirs publics vont donc devoir choisir.

- L'incident est clos.

- La réunion est close à 15 h30'.

