



**PARLEMENT BRUXELLOIS
BRUSSELS PARLEMENT**

**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK
PARLEMENT**

Integraal verslag

**Plenaire vergadering van
VRIJDAG 12 JANUARI 2024
(Ochtend)**

ZITTING 2023-2024

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

Compte rendu intégral

**Séance plénière du
VENDREDI 12 JANVIER 2024
(Matin)**

SESSION 2023-2024

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 Intercommunale 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

De verslagen kunnen geraadpleegd worden op
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

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse
www.parlement.brussels

INHOUD

VERONTSCHULDIGD	6
(Zie bijlagen)	
INSTALLATIE VAN EEN NIEUW LID VAN HET PARLEMENT EN VAN EEN OPVOLGSTER	6
BENOEMING VAN EEN SECRETARIS VAN HET PARLEMENT	9
MEDEDELINGEN AAN HET PARLEMENT	9
(Zie bijlagen)	
ONTWERPEN VAN ORDONNANTIE	9
Indiening	
ONTWERP VAN GEZAMENLIJK DECREET EN ORDONNANTIE VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST, DE GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE EN DE FRANSE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE BETREFFENDE DE DIGITALE TRANSITIE VAN DE OVERHEIDSINSTANTIES	11
(NRS. A-758/1, 2 EN 3 – 2023/2024)	
Algemene bespreking – Sprekers:	11
De heer Emmanuel De Bock, rapporteur	
Mevrouw Clémentine Barzin, rapporteur	
De heer John Pitseys (Ecolo)	
De heer Gilles Verstraeten (N-VA)	
De heer Marc-Jean Ghysels (PS)	
Mevrouw Soetkin Hoessen (Groen)	
Mevrouw Françoise De Smedt (PTB)	
Mevrouw Farida Tahar (Ecolo)	

SOMMAIRE

EXCUSÉS	6
(Voir annexes)	
INSTALLATION D'UN NOUVEAU MEMBRE DU PARLEMENT ET D'UNE SUPPLÉANTE APPELÉE À SIÉGER	6
NOMINATION D'UNE SECRÉTAIRE DU PARLEMENT	9
COMMUNICATIONS FAITES AU PARLEMENT	9
(Voir annexes)	
PROJETS D'ORDONNANCE	9
Dépôt	
PROJET DE DÉCRET ET ORDONNANCE CONJOINTS DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE ET LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE RELATIFS À LA TRANSITION NUMÉRIQUE DES AUTORITÉS PUBLIQUES	11
(N ^{OS} A-758/1, 2 ET 3 – 2023/2024)	
Discussion générale – Orateurs :	11
M. Emmanuel De Bock, rapporteur	
Mme Clémentine Barzin, rapporteuse	
M. John Pitseys (Ecolo)	
M. Gilles Verstraeten (N-VA)	
M. Marc-Jean Ghysels (PS)	
Mme Soetkin Hoessen (Groen)	
Mme Françoise De Smedt (PTB)	
Mme Farida Tahar (Ecolo)	

Mevrouw Els Rochette (Vooruit.brussels)		Mme Els Rochette (Vooruit.brussels)	
De heer Christophe De Beukelaer (Les Engagés)		M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés)	
De heer Pepijn Kennis (Agora)		M. Pepijn Kennis (Agora)	
De heer Bernard Clerfayt, minister		M. Bernard Clerfayt, ministre	
Artikelsgewijze bespreking	54	Discussion des articles	54
AGENDAWIJZIGING	56	MODIFICATION DE L'ORDRE DU JOUR	56
ONTWERP VAN ORDONNANTIE HOUDENDE GOEDKEURING VAN DE ALGEMENE REKENING EN EINDREGELING VAN DE BEGROTING VAN HET BRUSSELS HERFINANCIERINGSFONDS VAN DE GEMEENTELIJKE THESAURIEËN VOOR HET JAAR 2022	56	PROJET D'ORDONNANCE PORTANT APPROBATION DU COMPTE GÉNÉRAL ET RÈGLEMENT DÉFINITIF DU BUDGET DU FONDS RÉGIONAL BRUXELLOIS DE REFINANCEMENT DES TRÉSORERIES COMMUNALES POUR L'ANNÉE 2022	56
(NRS. A-757/1 EN 2 – 2023/2024)		(N ^{OS} A-757/1 ET 2 – 2023/2024)	
Algemene bespreking – Spreker:	56	Discussion générale – Orateur :	56
De heer Emmanuel De Bock, rapporteur		M. Emmanuel De Bock, rapporteur	
Artikelsgewijze bespreking	56	Discussion des articles	56
ONTWERP VAN ORDONNANTIE HOUDENDE INSTEMMING MET HET SAMENWERKINGSAKKOORD VAN 26 APRIL 2023 TUSSEN DE FEDERALE STAAT, HET WAALS GEWEST, HET VLAAMS GEWEST EN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST TOT OPRICHTING VAN HET CENTRAAL FIETSREGISTER	57	PROJET D'ORDONNANCE PORTANT ASSENTIMENT À L'ACCORD DE COOPÉRATION DU 26 AVRIL 2023 ENTRE L'ÉTAT FÉDÉRAL, LA RÉGION WALLONNE, LA RÉGION FLAMANDE ET LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE PORTANT CRÉATION DU REGISTRE CENTRAL DES CYCLES	57
(NRS. A-797/1 EN 2 – 2023/2024)		(N ^{OS} A-797/1 ET 2 – 2023/2024)	
Algemene bespreking – Spreker:	57	Discussion générale – Orateur :	57
De heer Marc Loewenstein, rapporteur		M. Marc Loewenstein, rapporteur	
Artikelsgewijze bespreking	57	Discussion des articles	57
BIJLAGEN	59	ANNEXES	59
Verontschuldigd		Excusés	
Mededelingen		Communications	

[Grondwettelijk Hof](#)

[Cour constitutionnelle](#)

1103 - De plenaire vergadering van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement wordt geopend om 9.33 uur.

Voorzitterschap: de heer Rachid Madrane, voorzitter.

1103 **De voorzitter.**- De vergadering is geopend.

1105 **VERONTSCHULDIGD**

1105 (*Zie bijlagen*)

1109 **INSTALLATIE VAN EEN NIEUW LID VAN HET PARLEMENT EN VAN EEN OPVOLGSTER**

1109 **De voorzitter.**- Bij brief van 19 december 2023 deelt mevrouw Zoé Genot ons haar beslissing mee om ontslag te nemen als lid van het Parlement. Dit ontslag neemt ingang vanaf vandaag.

Aan de orde is de installatie en de eedaflegging van een nieuw lid van het Brussels Parlement ter vervanging van mevrouw Zoé Genot, ontslagnemend.

Bijgevolg wordt de heer Thomas Naessens, die zitting had met toepassing van artikel 10bis van de bijzondere wet van 12 januari 1989 met betrekking tot de Brusselse instellingen, vast lid van de assemblee. Hij legde reeds de grondwettelijke eed af.

De opvolgster van de Ecololijst die zitting zal hebben, is mevrouw Laurence Willemse. Haar verkiezing werd niet gevalideerd tijdens de laatste vergadering van de commissie belast met het onderzoek van de geloofsbrieven van 18 juli 2019. Het parlement werd inmiddels in het bezit gesteld van de vereiste documenten. De Franse taalgroep dient nu de geloofsbrieven van het nieuwe lid te onderzoeken. Ik herinner u eraan dat de commissie voor het onderzoek van de geloofsbrieven van de leden van de Franse taalgroep, samengesteld tijdens de plenaire openingsvergadering van 11 juni 2019, als volgt is samengesteld:

- mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel;
- mevrouw Barbara Trachte;
- de heer Calvin Soiresse Njall;
- mevrouw Dominique Dufourny;
- de heer Youssef Handichi;
- de heer Vincent De Wolf;
- mevrouw Elisa Groppi.

Aangezien mevrouw Barbara Trachte verkozen werd in de hoedanigheid van staatssecretaris van de Brusselse regering

- La séance plénière du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale est ouverte à 9h33.

Présidence : M. Rachid Madrane, président.

M. le président.- La séance est ouverte.

EXCUSÉS

(*Voir annexes*)

INSTALLATION D'UN NOUVEAU MEMBRE DU PARLEMENT ET D'UNE SUPPLÉANTE APPELÉE À SIÉGER

M. le président.- Par courrier du 19 décembre 2023, Mme Zoé Genot nous informe de sa décision de démissionner de son mandat de membre du Parlement. Cette démission prend effet aujourd'hui.

L'ordre du jour appelle l'installation et la prestation de serment d'un nouveau membre du Parlement en remplacement de Mme Zoé Genot, démissionnaire.

En conséquence, M. Thomas Naessens, qui siégeait en application de l'article 10bis de la loi spéciale du 12 janvier 1989 relative aux institutions bruxelloises, devient membre effectif de l'assemblée. Il a déjà prêté le serment constitutionnel.

La suppléante de la liste Ecolo appelée à siéger est Mme Laurence Willemse. L'élection de cette dernière n'a pas été validée lors de la dernière réunion de la commission de vérification des pouvoirs du 18 juillet 2019. Le Parlement a été mis, dans l'intervalle, en possession des documents requis. Le groupe linguistique français doit maintenant vérifier les pouvoirs de cette nouvelle membre. Je vous rappelle que la commission de vérification des pouvoirs des membres du groupe linguistique français, constituée lors de la séance plénière d'ouverture du 11 juin 2019, se compose comme suit :

- Mme Anne-Charlotte d'Ursel ;
- Mme Barbara Trachte ;
- M. Calvin Soiresse Njall ;
- Mme Dominique Dufourny ;
- M. Youssef Handichi ;
- M. Vincent De Wolf ;
- Mme Elisa Groppi.

Mme Barbara Trachte ayant été élue en qualité de secrétaire d'État du gouvernement bruxellois et Mme Elisa Groppi étant

en mevrouw Elisa Groppi afwezig is om medische redenen, dient men over te gaan tot de aanwijzing bij loting teneinde deze twee leden van de commissie voor het onderzoek van de geloofsbrieven te vervangen.

Wij gaan over tot de aanwijzing bij loting van twee leden van de commissie voor het onderzoek van de geloofsbrieven van de leden van de Franse taalgroep. Ik geef het woord aan de griffier om de namen van de twee nieuwe leden van de commissie mee te delen.

¹¹⁰⁹ **De heer Hugues Timmermans, griffier.**- Het lot wijst volgende leden aan: mevrouw Leila Agic en mevrouw Marie Lecocq.

¹¹⁰⁹ **De voorzitter.**- Ik stel het parlement voor de zitting te schorsen om de commissie in staat te stellen onmiddellijk tot het onderzoek van de geloofsbrieven van mevrouw Laurence Willemse over te gaan. De commissie voor het onderzoek van de geloofsbrieven zal bijeenkomen in commissiezaal 323.

¹¹¹⁵ - *De plenaire vergadering van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement wordt geschorst om 9.38 uur.*

²¹¹⁹ - *De plenaire vergadering van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement wordt hervat om 10.00 uur.*

²¹¹⁹ **De voorzitter.**- Ik geef het woord aan de heer Vincent De Wolf, rapporteur van de commissie voor het onderzoek van de geloofsbrieven van de leden van de Franse taalgroep.

²¹²³ **De heer Vincent De Wolf, rapporteur** (in het Frans).- *We hebben te maken met een klein technisch probleem. Mevrouw Willemse had net als alle plaatsvervangende leden bij haar verkiezing een brief ontvangen waarin haar gevraagd werd bepaalde documenten te verstrekken. Zij heeft dat echter nooit gedaan, waardoor het nu onmogelijk blijkt om te bewijzen dat ze op dat moment verkiesbaar was.*

De griffier heeft mij gevraagd om uit te zoeken wie de administratieve autoriteit heeft om te bevestigen dat aan de voorwaarden is voldaan. Dat is de burgemeester van haar gemeente, maar zijn bestuur heeft geen toegang meer tot de documenten van toen, die sindsdien geïnformatiseerd werden en ontoegankelijk zijn gemaakt door de bevoegde FOD. Als gevolg daarvan betreft het attest dat vandaag wordt afgegeven overeen met de huidige situatie van mevrouw Willemse, en niet met die van toen.

Dit probleem zou zich niet hebben voorgedaan als het mogelijk was geweest om de documenten van mevrouw Willemse destijds onmiddellijk te controleren. De griffier en ik zijn dan ook van mening dat de bewijsstukken van de plaatsvervangende leden in de toekomst nauwkeuriger moeten worden onderzocht.

De commissieleden gaan ervan uit dat mevrouw Willemse destijds inderdaad verkiesbaar was, vooral omdat uit een document van de gemeente Schaarbeek blijkt dat ze ingeschreven

excusée pour raisons médicales, il convient de procéder au tirage au sort afin de remplacer ces deux membres de la commission de vérification des pouvoirs.

Nous allons procéder au tirage au sort de deux membres de la commission de vérification des pouvoirs des membres du groupe linguistique français. Je donne la parole au greffier pour donner les noms des deux nouveaux membres de la commission.

M. Hugues Timmermans, greffier (en néerlandais).- *Le sort désigne les deux membres suivants : Mme Leila Agic et Mme Marie Lecocq.*

M. le président.- Je propose au Parlement de suspendre la séance pour permettre à la commission de procéder, séance tenante, à la vérification des pouvoirs de Mme Laurence Willemse. La commission de vérification des pouvoirs se réunira dans la salle de commission 323.

- *La séance plénière du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale est suspendue à 9h38.*

- *La séance plénière du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale est reprise à 10h.*

M. le président.- Je donne la parole à M. Vincent De Wolf, rapporteur de la commission de vérification des pouvoirs du groupe linguistique français.

M. Vincent De Wolf, rapporteur.- Nous sommes confrontés à un petit problème technique auquel nos successeurs et ceux parmi nous qui siégeront encore feraient bien de se montrer attentifs. M. le greffier et moi-même sommes d'avis qu'une plus grande rigueur s'impose à l'avenir dans l'examen des dossiers et des pièces justificatives fournis par les membres suppléants de notre assemblée.

En l'occurrence, comme tous les membres suppléants, Mme Willemse a bien reçu au moment de son élection une lettre lui demandant de fournir les documents ad hoc, mais aucune suite n'y a été donnée. Aujourd'hui, il nous faut donc démontrer qu'elle se trouvait à l'époque dans les conditions d'éligibilité, ce qui se révèle impossible.

Le greffier de notre Parlement m'a en effet chargé de vérifier qui, aujourd'hui, exerce la compétence administrative permettant d'attester que les conditions étaient réunies. En l'occurrence, il s'agit du bourgmestre. Mais son administration n'a plus accès aux documents de l'époque, qui ont entre-temps été informatisés et cadencés par le SPF.

Dès lors, l'attestation délivrée aujourd'hui correspond à la situation présente et non à celle de l'époque. Bien entendu, ce problème ne se serait pas posé si l'examen initial des documents avait pu être effectué. En ma qualité de rapporteur de cette commission, je présume que Mme Willemse se trouvait bien,

was in het kiesregister. Ze lijkt zich bovendien niet in een situatie te bevinden waardoor ze uitgesloten of geschorst zou kunnen worden. Maar aangezien ze niet alle benodigde documenten op tijd heeft verstrekt, hebben we nog steeds een formeel probleem in dit dossier. Daarom heb ik mij bij de stemming onthouden.

Met vier stemmen voor en drie onthoudingen stellen de commissieleden voor om de verkiezing van mevrouw Willemse geldig te verklaren.

²¹²⁵ **De voorzitter.-** Ik breng de besluiten van de commissie ter stemming. Wij gaan over tot een stemming bij handopsteking. Ik herinner u eraan dat die alleen de Franse taalgroep betreft.

- Er wordt overgegaan tot een stemming bij handopsteking in de Franse taalgroep.

²¹²⁵ **De voorzitter.-** De uitslag is als volgt:

26 stemmen voor

21 onthoudingen

0 stemmen tegen.

De besluiten van de commissie worden bijgevolg aangenomen.

Ik verklaar bijgevolg mevrouw Laurence Willemse lid van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement met toepassing van artikel 10bis van de bijzondere wet van 12 januari 1989 met betrekking tot de Brusselse instellingen en nodig haar uit de grondwettelijke eed af te leggen met toepassing van artikel 24 van die bijzondere wet.

²¹²⁹ **Mevrouw Laurence Willemse (Ecolo) (in het Frans).-** Je jure d'observer la Constitution. Ik zweer de Grondwet na te leven.

(Applaus)

à l'époque, dans les conditions requises, d'autant plus qu'un document de la commune de Schaerbeek atteste qu'elle était inscrite dans le registre des électeurs. Toutefois, Mme Willemse n'ayant pas fourni à heure et à temps tous les documents nécessaires, ce dossier n'en présente pas moins une anomalie formelle.

Je pense donc qu'il est cohérent de s'abstenir, la commission ayant constaté que Mme Willemse ne paraissait pas se trouver dans l'une des situations d'exclusion ou de suspension.

Pour être plus précis, le certificat de bonne vie et mœurs doit mentionner une éventuelle privation des droits civils et politiques. Étant donné qu'aucun certificat la concernant n'a été délivré à l'époque, nous ne sommes pas en mesure de démontrer qu'elle jouissait desdits droits, mais bien de le présumer. C'est la raison pour laquelle je n'ai pas voté contre. Par quatre voix pour et trois abstentions, les membres de la commission ont proposé de valider l'élection de Mme Willemse.

J'espère avoir été clair en vous présentant ce dossier un peu délicat. Il serait évidemment plus agréable d'accueillir sous les vivats une nouvelle membre de notre assemblée. Mais une vérification préalable était requise et nous l'avons effectuée.

M. le président.- Je mets aux voix les conclusions de la commission. Nous allons procéder à un vote à main levée. Je vous rappelle que cela ne concerne que le groupe linguistique francophone.

- Il est procédé à un vote à main levée dans le groupe linguistique francophone.

M. le président.- Les résultats sont les suivants :

26 voix pour

21 abstentions

0 voix contre.

En conséquence, les conclusions de la commission sont adoptées.

Je proclame dès lors Mme Laurence Willemse membre du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, en application de l'article 10bis de la loi spéciale du 12 janvier 1989 relative aux institutions bruxelloises, et je l'invite à prêter le serment constitutionnel, en application de l'article 24 de la même loi spéciale.

Mme Laurence Willemse (Ecolo).- Je jure d'observer la Constitution. Ik zweer de Grondwet na te leven.

(Applaudissements)

2129 **De voorzitter.-** Ik neem akte van uw eedaflegging en feliciteer u. Ik nodig u uit om plaats te nemen.

2133 **BENOEMING VAN EEN SECRETARIS
VAN HET PARLEMENT**

2133 **De voorzitter.-** Bij brief van 8 januari 2024 deelt de voorzitter van de Ecolofractie mij mee dat mevrouw Ingrid Parmentier zich kandidaat stelt voor het mandaat van derde secretaris van het Bureau van het parlement, ter vervanging van mevrouw Zoé Genot.

(Instemming)

Aangezien er slechts één kandidaat is, verklaar ik mevrouw Ingrid Parmentier verkozen als secretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, overeenkomstig artikel 13.5 van het reglement.

(Applaus)

2137 **MEDEDELINGEN AAN HET PARLEMENT**

2137 *(Zie bijlagen)*

2139 **ONTWERPEN VAN ORDONNANTIE**

2139 *Indiening*

2139 **De voorzitter.-** Op 14 december 2023 heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering volgende ontwerpen van ordonnantie ingediend:

- ontwerp van ordonnantie houdende instemming met de overeenkomst tussen de regering van het Koninkrijk België en de regering van de Republiek Moldavië tot het vermijden van dubbele belasting en tot het voorkomen van het ontgaan van belasting inzake belastingen naar het inkomen en naar het vermogen, gedaan te Brussel op 4 december 2008, zoals gewijzigd door het protocol gedaan te Brussel op 30 maart 2017; en met het protocol, gedaan te Brussel op 30 maart 2017, tot wijziging van de overeenkomst tussen de regering van het Koninkrijk België en de regering van de Republiek Moldavië tot het vermijden van dubbele belasting en tot het voorkomen van het ontgaan van belasting inzake belastingen naar het inkomen en naar het vermogen, gedaan te Brussel op 4 december 2008 (nr. A-809/1 – 2023/2024);

- ontwerp van ordonnantie houdende instemming met de overeenkomst tussen het Koninkrijk België en de Republiek Oeganda tot het vermijden van dubbele belasting en tot het voorkomen van het ontduiken van belasting inzake belastingen naar het inkomen en naar het vermogen, gedaan te Kampala op 26 juli 2007, zoals gewijzigd door het protocol gedaan te Kampala op 25 april 2014; en met het Protocol, gedaan te Kampala op 25 april 2014, tot wijziging van de overeenkomst

M. le président.- Je prends acte de votre serment et vous félicite. Je vous invite à prendre place à votre banc.

NOMINATION D'UNE SECRÉTAIRE DU PARLEMENT

M. le président.- Par courrier du 8 janvier 2024, le président du groupe Ecolo me communique la candidature de Mme Ingrid Parmentier pour le mandat de 3e secrétaire du Bureau du Parlement, en remplacement de Mme Zoé Genot.

(Assentiment)

Étant donné qu'il n'y a qu'une seule candidate, je déclare Mme Ingrid Parmentier élue secrétaire du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, conformément à l'article 13.5 du règlement.

(Applaudissements)

COMMUNICATIONS FAITES AU PARLEMENT

(Voir annexes)

PROJETS D'ORDONNANCE

Dépôt

M. le président.- En date du 14 décembre 2023, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a déposé les projets d'ordonnance suivants :

- projet d'ordonnance portant assentiment à la convention entre le Gouvernement du Royaume de Belgique et le Gouvernement de la République de Moldavie tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, faite à Bruxelles le 4 décembre 2008, telle que modifiée par le protocole fait à Bruxelles le 30 mars 2017 ; et au protocole, fait à Bruxelles le 30 mars 2017, amendement la convention entre le Gouvernement du Royaume de Belgique et le Gouvernement de la République de Moldavie tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, faite à Bruxelles le 4 décembre 2008 (n° A-809/1 – 2023/2024) ;

- projet d'ordonnance portant assentiment à la convention entre le Royaume de Belgique et la République de l'Ouganda tendant à éviter la double imposition et à prévenir la fraude fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, faite à Kampala le 26 juillet 2007, telle que modifiée par le protocole fait à Kampala le 25 avril 2014 ; et au protocole, signé à Kampala le 25 avril 2014, amendement la convention entre le Royaume de Belgique et la République de l'Ouganda tendant à éviter la double imposition et à prévenir la fraude fiscale en matière

tussen het Koninkrijk België en de Republiek Oeganda tot het vermijden van dubbele belasting en tot het voorkomen van het ontduiken van belasting inzake belastingen naar het inkomen en naar het vermogen, gedaan te Kampala op 26 juli 2007 (nr. A-810/1 – 2023/2024);

- ontwerp van ordonnantie houdende instemming met de overeenkomst tussen de regering van het Koninkrijk België en de regering van Canada tot het vermijden van dubbele belasting en tot het voorkomen van het ontgaan van belasting inzake belastingen naar het inkomen en naar het vermogen, en het protocol, ondertekend te Ottawa op 23 mei 2002, zoals gewijzigd door het protocol ondertekend te Brussel op 1 april 2014; en met het protocol, ondertekend te Brussel op 1 april 2014, tot wijziging van de overeenkomst tussen de regering van het Koninkrijk België en de regering van Canada tot het vermijden van dubbele belasting en tot het voorkomen van het ontgaan van belasting inzake belastingen naar het inkomen en naar het vermogen, gedaan te Ottawa op 23 mei 2002 (nr. A-811/1 – 2023/2024);

- ontwerp van ordonnantie houdende instemming met de overeenkomst en het protocol tussen de regering van het Koninkrijk België en de regering van de Republiek India tot het vermijden van dubbele belasting en tot het voorkomen van het ontgaan van belasting inzake belastingen naar het inkomen, gedaan te Brussel op 26 april 1993; en het protocol, gedaan te New Delhi op 9 maart 2017, tot wijziging van de overeenkomst en van het protocol tussen de regering van het Koninkrijk België en de regering van de Republiek India tot het vermijden van dubbele belasting en tot het voorkomen van het ontgaan van belasting inzake belastingen naar het inkomen, gedaan te Brussel op 26 april 1993 (nr. A-812/1 – 2023/2024);

- ontwerp van ordonnantie houdende instemming met de overeenkomst tussen het Koninkrijk België en de Socialistische Republiek van Vietnam tot het vermijden van dubbele belasting en tot het voorkomen van het ontgaan van belasting inzake belastingen naar het inkomen en naar het vermogen, en van het protocol, ondertekend te Hanoi op 28 februari 1996, zoals gewijzigd door het protocol van 12 maart 2012; en het protocol, gedaan te Hanoi op 12 maart 2012, tot wijziging van de overeenkomst tussen het Koninkrijk België en de Socialistische Republiek van Vietnam tot het vermijden van dubbele belasting en tot het voorkomen van het ontgaan van belasting inzake belastingen naar het inkomen en naar het vermogen, en van het protocol, ondertekend te Hanoi op 28 februari 1996 (nr. A-813/1 – 2023/2024).

- Verzonden naar de commissie voor de Financiën en de Algemene Zaken.

Op 20 december 2023 heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering het ontwerp van ordonnantie tot wijziging van de ordonnantie van 2 mei 2013 houdende het Brussels Wetboek van Lucht, Klimaat en Energiebeheersing met het oog op

d'impôts sur le revenu et sur la fortune, faite à Kampala le 26 juillet 2007 (n° A-810/1 – 2023/2024) ;

- projet d'ordonnance portant assentiment à la convention entre le Gouvernement du Royaume de Belgique et le Gouvernement du Canada en vue d'éviter les doubles impositions et de prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, faite à Ottawa le 23 mai 2002, telle que modifiée par le protocole signé à Bruxelles le 1er avril 2014 ; et au protocole, signé à Bruxelles le 1er avril 2014, amendant la convention entre le Gouvernement du Royaume de Belgique et le Gouvernement du Canada en vue d'éviter les doubles impositions et de prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, faite à Ottawa le 23 mai 2002 (n° A811/1 – 2023/2024) ;

- projet d'ordonnance portant assentiment à la convention et au protocole entre le Gouvernement du Royaume de Belgique et le Gouvernement de la République de l'Inde tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu, faits à Bruxelles le 26 avril 1993 ; et au protocole, fait à New Delhi le 9 mars 2017, modifiant la convention et le protocole entre le Gouvernement du Royaume de Belgique et le Gouvernement de la République de l'Inde tendant à éviter la double imposition et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu, faits à Bruxelles le 26 avril 1993 (n° A-812/1 – 2023/2024) ;

- projet d'ordonnance portant assentiment à la convention entre le Royaume de Belgique et la République socialiste du Vietnam tendant à éviter les doubles impositions et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, et au protocole, signés à Hanoi le 28 février 1996, telle que modifiée par le protocole du 12 mars 2012 ; et au protocole, fait à Hanoi le 12 mars 2012, modifiant la convention entre le Royaume de Belgique et la République socialiste du Vietnam tendant à éviter les doubles impositions et à prévenir l'évasion fiscale en matière d'impôts sur le revenu et sur la fortune, et le protocole, signés à Hanoi le 2 février 1996 (n° A-813/1 – 2023/2024).

- Renvoi à la commission des Finances et des Affaires générales.

En date du 20 décembre 2023, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a déposé le projet d'ordonnance modifiant l'ordonnance du 2 mai 2013 portant le Code bruxellois de l'air, du climat et de la maîtrise de l'énergie en vue de la mise en œuvre de la stratégie de rénovation du bâti (n° A-815/1 – 2023/2024).

- Renvoi à la commission de l'Environnement et de l'Énergie.

de implementatie van de strategie voor de renovatie van de gebouwen (nr. A-815/1 – 2023/2024) ingediend.

- Verzonden naar de commissie voor het Leefmilieu en de Energie.

2141 **ONTWERP VAN GEZAMENLIJK
DECREET EN ORDONNANTIE VAN
HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK
GEWEST, DE GEMEENSCHAPPELIJKE
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE EN DE
FRANSE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE
BETREFFENDE DE DIGITALE TRANSITIE
VAN DE OVERHEIDSINSTANTIES**

2141 (NRS. A-758/1, 2 EN 3 – 2023/2024)

2143 *Algemene bespreking*

2143 **De voorzitter.-** De algemene bespreking is geopend.

2145 **De heer Emmanuel De Bock, rapporteur** (in het Frans).- *Voor minister Clerfayt is de digitalisering van de overheidsdiensten in drie opzichten historisch.*

We hebben te maken met de eerste regelgevende tekst in België en Europa waarin het recht op digitale inclusie wettelijk is verankerd. Hij roept rechten en garanties voor burgers in het leven. Digitale dienstverlening moet als een aanvulling worden gezien. Daarom verplicht de regering de instellingen om een loket te behouden, en bovendien de mogelijkheid om telefonisch of per brief te communiceren.

Tegelijkertijd wil de overheid dat iedereen die dat wenst, een beroep kan doen op digitale dienstverlening. Via het project Digitaal Brussel wijst ze er de diensten bovendien op dat digitaliseren maar een deel van het werk is. Ze moeten immers ook begeleiding verstrekken aan burgers die online hun administratie willen afhandelen. De burger heeft echter steeds de mogelijkheid om niet voor digitale dienstverlening te kiezen.

De tekst is bovendien historisch omdat het de eerste is die richting geeft aan de digitale transitie. Dankzij de digitalisering worden administratieve procedures de klok rond toegankelijk. De regering wil een duidelijk kader en een heldere werkwijze scheppen voor elektronische communicatie met de instellingen. Die moeten zorgen voor een veilige online omgeving en persoonlijke gegevens goed beschermen. De regering wil de burger eerder overtuigen om voor digitale dienstverlening te kiezen, dan hem daartoe te verplichten.

Ten slotte gaat het om een historisch ontwerp omdat de regering voor alle beleidsniveaus en instellingen dezelfde procedures met eenzelfde kwaliteitsniveau wenst in te voeren.

**PROJET DE DÉCRET ET ORDONNANCE CONJOINTS
DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, LA
COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
ET LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE
FRANÇAISE RELATIFS À LA TRANSITION
NUMÉRIQUE DES AUTORITÉS PUBLIQUES**

(NOS A-758/1, 2 ET 3 – 2023/2024)

Discussion générale

M. le président.- La discussion générale est ouverte.

M. Emmanuel De Bock, rapporteur.- Pour le ministre Clerfayt, ce projet revêt une dimension historique à trois égards.

Il s'agit du premier texte en Belgique et en Europe qui consacre dans la loi le droit à l'inclusion numérique. Dans un monde en pleine révolution en ce domaine, il crée des droits et des garde-fous pour les citoyens. Le numérique apporte de nombreux bienfaits et, en ce sens, doit être considéré comme un canal additionnel venant compléter ceux existants. Pour cette raison, le gouvernement consacre l'existence d'autres options et obligera donc les administrations à garantir ce droit, puisqu'elles devront maintenir ou rétablir un accueil physique, un service téléphonique et un service postal. En effet, le rôle essentiel des autorités publiques est de fournir des services publics, quelle que soit la facilité des destinataires à utiliser le numérique.

Le souhait du gouvernement est également de permettre à tout qui le désire de s'approprier le numérique et de jouir de ses bienfaits, y compris dans les tâches administratives. Par ailleurs, via le projet « Bruxelles numérique », nous rendons clair pour les administrations que numériser les démarches n'est qu'une partie du travail, puisqu'elles devront désormais prévoir un accompagnement pour le citoyen qui veut les réaliser en ligne. Il ne suffira donc plus de proposer cette possibilité en laissant l'utilisateur se débrouiller seul. Enfin, nous rendons incontestable la possibilité pour le citoyen, à tout moment, de ne pas ou plus vouloir du canal numérique. C'est son droit et c'est son choix.

Ce projet est aussi historique, car il est le premier texte, depuis la création de la Région, qui soit lié à la compétence de transition numérique et fixe une telle ambition de modernité et d'efficacité en encadrant enfin la numérisation des services publics.

Grâce au numérique, nous rendrons, par ailleurs, nos services publics disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en garantissant l'accès à toutes les procédures administratives en

²¹⁴⁷ *Met de voorliggende tekst wil de regering nieuwe rechten voor de burgers in het leven roepen. Burgers krijgen het recht om hun administratieve procedures digitaal af te handelen. Overheidsdiensten moeten dat recht waarborgen, maar mogen digitale procedures niet verplicht maken. Een overheid mag overigens alleen digitaal met de burger communiceren als die laatste daarmee instemt. Hij kan die instemming trouwens altijd weer intrekken en moet ook de mogelijkheid hebben om per brief te communiceren.*

Daarnaast wil de regering de Brusselaars de mogelijkheid bieden om aangetekende brieven te ontvangen in de door de federale overheid ontwikkelde eBox.

Het Brussels Gewest is het eerste dat van start gaat met een plan voor het verwerven van digitale vaardigheden en dat digitale inclusie in een wettekst vastlegt.

Voorts bevestigt de regering het recht op autonomie van personen met een handicap en ziet ze erop toe dat de diensten door middel van bepaalde aanpassingen de technologie als een middel gebruiken om hun inclusie te bevorderen.

Ook de unieke gegevensinzameling is een aspect van Digitaal Brussel. Sinds de invoering van de betrokken ordonnantie is het aantal documenten dat burgers moeten invullen sterk gedaald. De overheid moet haar inspanningen op dat vlak voortzetten.

In de tekst werd bovendien een aantal bepalingen opgenomen die tot een veilig, transparant en duidelijk juridisch kader moeten leiden. Zo moeten alle nodige voorzorgen worden genomen om de veiligheid, betrouwbaarheid, waarheidsgetrouwheid en volledigheid van online gegevensoverdracht te garanderen.

ligne. Nous voulons que les citoyens qui le désirent puissent jouir des bénéfices de cette modernisation, qui leur permettra de réduire leurs déplacements ou les prises de congé pour effectuer des tâches administratives. Le souhait du gouvernement est de définir un cadre rassurant pour les échanges électroniques, avec un modus operandi harmonisé et clair. Il sera imposé à nos institutions, lorsqu'elles traitent en ligne avec le citoyen, des exigences opérationnelles améliorant la sécurité des transactions, dans le respect constant des obligations liées à la protection des données et des citoyens. Nous voulons convaincre ces derniers plutôt que leur imposer le numérique.

Enfin, ce projet est historique, car l'ambition de ce texte est de ne pas faire subir au citoyen la lasagne institutionnelle bruxelloise. En établissant des ordonnances et décrets conjoints qui rassemblent Région, Cocom et Cocof, nous rendrons les processus toujours plus simples. Ainsi, sur la thématique du numérique et de l'inclusion numérique, le gouvernement vise un niveau d'exigence et de qualité homogène pour toutes les autorités publiques bruxelloises dépendant de ces trois organes.

Le projet en discussion vise à instaurer de nouveaux droits au bénéfice des citoyens.

Ainsi, l'article 4 prévoit le droit - mais non l'obligation - d'effectuer des démarches en ligne dans le cadre des procédures administratives mises en place par les autorités publiques, qui doivent les garantir, mais ne peuvent les imposer.

L'article 5, quant à lui, met en place le principe selon lequel l'administration garantit le droit aux usagers de communiquer avec elle en ligne.

À cet égard, nous avons d'ailleurs rappelé qu'une autorité publique ne peut communiquer par voie électronique avec un citoyen sans le consentement de ce dernier. Par ailleurs, nous réaffirmons le droit du citoyen de retirer son consentement à tout moment. De plus, la possibilité d'échanger par voie postale doit lui être proposée.

Nous voulons aussi octroyer aux citoyens bruxellois le droit de recevoir des envois recommandés via la boîte aux lettres eBox développée par l'autorité fédérale. Ceux qui le souhaitent pourront ainsi accéder à l'historique des communications importantes par le biais d'un portail sécurisé.

Le fait d'utiliser le même canal que toutes les autres entités fédérées nous permettra en outre d'échapper à la « lasagne institutionnelle belge » et de ne plus être obligés de prendre congé pour aller chercher un envoi recommandé à la poste.

L'article 13 constitue une première. Notre Région est en effet la première à avoir lancé son plan d'appropriation numérique et à consacrer l'inclusion numérique dans un texte légal en donnant au citoyen le droit à un soutien à la réalisation de toute démarche en ligne ou à la mise en place ou au maintien d'une solution

alternative, au minimum sous la forme d'un accueil physique, d'un service téléphonique et d'échanges par voie postale.

Nous avons également voulu réaffirmer les droits à l'autonomie des personnes en situation de handicap, en veillant à ce que nos administrations utilisent la technologie comme un vecteur d'inclusion par le biais de différentes adaptations visuelles et sonores et autres solutions technologiques appropriées. Les administrations devront donc garantir les technologies nécessaires pour ce faire.

Nous avons aussi voulu que le principe « once only » soit inclus dans le projet « Bruxelles numérique ». L'ordonnance « Once Only » relative à la collecte unique de données, adoptée en tout début de législature, porte déjà ses fruits. En effet, entre 2019 et 2022, le nombre de cases ou documents à remplir par les citoyens a été réduit de 34 millions.

Les autorités publiques doivent poursuivre leurs efforts dans ce sens et cela s'appliquera dorénavant aussi aux instances publiques dépendant de la Cocom et de la Cocof, en plus de celles de la Région.

Par ailleurs, le projet d'ordonnance comporte toute une série d'articles visant à établir un cadre juridique sécurisé, transparent et clair. Notamment les articles 9, 10, 11 et 12 exigent de prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour veiller à la sécurité, à la confidentialité, à l'authenticité et à l'intégralité des données échangées en ligne.

Néanmoins, le ministre a rappelé en commission qu'il avait entendu que le texte ne satisfaisait pas tout le monde puisque des ASBL se sont mobilisées et se mobilisent encore par rapport à ce texte. Le ministre a expliqué avoir beaucoup échangé avec les manifestants et avoir pu faire évoluer le texte avec eux. Il a expliqué les avoir reçus personnellement à plusieurs reprises en son cabinet et avoir eu un contact permanent avec eux. Le gouvernement bruxellois les a également reçus pour les écouter et comprendre leur réalité. Le Parlement lui-même, en commission des Affaires économiques, y a consacré une session afin d'entendre et de mieux comprendre les problématiques auxquelles ils font face.

Le ministre a reconnu que la crise du Covid-19 a bousculé notre société et que les ASBL ont été désignées, à tort, comme la première ligne de nos services publics pour les personnes qui ne pouvaient pas utiliser le seul canal autorisé durant cette époque tragique. Le gouvernement pense que Bruxelles numérique résoudra une grande partie du problème en remettant un cadre important grâce auquel les administrations ne pourront plus déroger à leur fonction de base en la déléguant aux travailleurs sociaux.

Enfin, le ministre a souligné que ce projet d'ordonnance et de décret conjoints a été élaboré de manière exemplaire grâce à une consultation collaborative et participative et a remercié tous les participants. Des tables rondes ont été organisées avec les autorités publiques, des citoyens, des acteurs en

²¹⁴⁹ *De minister toonde er tijdens de commissievergadering echter begrip voor dat niet iedereen tevreden was met de tekst. Verscheidene verenigingen manifesteerden er immers tegen. Hij verklaarde dat hijzelf, de regering en het parlement met de betogers overlegden over de moeilijkheden die zij ondervinden.*

De minister erkende dat de coronacrisis de samenleving heeft opgeschud en dat bepaalde vzw's ten onrechte werden ingezet om personen te ondersteunen die hun administratie niet online konden afhandelen. De regering is ervan overtuigd dat Digitaal Brussel een groot deel van de problemen zal oplossen omdat overheidsdiensten hun basistaak niet langer naar maatschappelijk werkers kunnen doorschuiven.

Ten slotte bedankte de minister iedereen die aan het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie heeft bijgedragen. Hij verklaarde dat met deze tekst een nieuw tijdperk aanbreekt, met een moderner, efficiënter en inclusiever Brussel en hij hoopte als inspiratiebron voor andere bestuursniveaus te kunnen dienen.

Er werden meerdere instanties geraadpleegd ten behoeve van de kwaliteit van deze tekst.

inclusion numérique et des acteurs technologiques avant même la rédaction des premiers articles.

De nombreuses instances ont été consultées pour garantir la qualité et la pertinence de ce texte, à savoir :

- l'Autorité de protection des données ;
- Brupartners ;
- le Comité d'accompagnement de la simplification administrative, composé de 30 membres issus des administrations de la Région bruxelloise, de la Cocof, de la Cocom et de Brulocalis ;
- le conseil général de gestion d'Iriscare ;
- le Conseil bruxellois des personnes handicapées ;
- le Conseil consultatif de la santé et de l'aide aux personnes ;
- le Conseil consultatif bruxellois francophone, sections aide et soins à domicile, soins ambulatoires, cohésion sociale et personnes handicapées ;
- Brulocalis ;
- et Unia, sur l'initiative du ministre.

En conclusion, le ministre a déclaré que ce projet marquait le début d'une ère nouvelle pour une Bruxelles moderne, efficace et inclusive et qu'il espérait qu'il servirait d'inspiration à d'autres niveaux de pouvoir.

Mme Clémentine Barzin, rapporteuse.- Le projet d'ordonnance « Bruxelles numérique » a fait l'objet de longs débats qui ont duré de nombreux mois. Nous avons tous été interpellés par le monde associatif. Dans la perspective des discussions en commission, un document signé par 73 institutions a été envoyé aux députés. Les signataires y demandaient qu'avant le vote du texte, des auditions d'experts aient lieu, vu l'importance de la thématique. Des universitaires ont publié une carte blanche demandant un réel débat démocratique.

Notre commission interparlementaire a d'abord entamé un long ordre des travaux, dont est ressortie l'organisation des débats. La séance du mercredi 6 décembre devait permettre au ministre de présenter son exposé introductif, et aux groupes, de s'exprimer à travers une première discussion générale. La séance du 13 décembre devait permettre l'audition de M. Daniel Flinker, représentant de Lire et Écrire Bruxelles, un échange de vues avec les commissaires, la poursuite de la discussion générale et, enfin, la discussion des articles et les votes. Je souhaiterais reprendre les principaux éléments de cette audition.

²¹⁵¹ **Mevrouw Clémentine Barzin, rapporteur** (in het Frans).- *Over het ontwerp van ordonnantie Digitaal Brussel is maandenlang gedebatteerd. In aanloop naar de besprekingen in de commissie stuurden 73 organisaties een document naar het parlement waarin ze vroegen om hoorzittingen met deskundigen te organiseren voordat er over de tekst zou worden gestemd. Daarnaast publiceerden academici een open brief waarin ze opriepen tot een echt democratisch debat.*

De interparlementaire commissie kwam verschillende keren samen. Op 13 december 2023 vond een hoorzitting plaats met de heer Daniel Flinker, vertegenwoordiger van Lire et Écrire Bruxelles.

Tijdens die hoorzitting legde de heer Flinker uit dat de vele Brusselaars, verenigingen en vakbonden die hij vertegenwoordigt niet tegen digitale technologie zijn, maar wel tegen de ordonnantie Digitaal Brussel. Ze willen een andere ordonnantie, waarin menselijk contact tussen burgers en overheden centraal staat en die de toegang tot rechten voor alle Brusselaars garandeert.

Door de digitale samenleving dreigen duizenden Brusselaars hun autonomie of de toegang tot hun rechten te verliezen. Voor Lire et Écrire is het daarom essentieel om een impactanalyse uit te voeren voordat de tekst wordt aangenomen.

Voor de heer Flinker moet er werk worden gemaakt van twee prioriteiten: de mensen moeten centraal staan in de wettekst en er moet een groot maatschappelijk debat over de rol van digitale technologie worden gehouden.

De kritiek op de tekst betreft vooral artikel 13, over de niet-digitale alternatieven.

M. Flinker a dit porter la parole des milliers de Bruxellois, des centaines d'associations et des syndicats qui se mobilisent depuis plus d'un an autour du texte dont question. Sur le principe, ils ne sont pas contre le numérique, mais contre l'ordonnance « Bruxelles numérique ». Ils veulent une autre ordonnance, dont le cœur est le contact humain entre les citoyens et les administrations et qui garantisse l'accès aux droits à tous les Bruxellois, ce qui passe nécessairement par le développement de guichets physiques et de services téléphoniques accessibles et de qualité.

M. Flinker a indiqué que pour des milliers de Bruxellois, la situation était réellement dramatique. L'avènement de la société numérique signifie pour eux une perte d'autonomie. Pour les aider, les associations sont contraintes, sans que ce soit leur rôle, de jouer les intermédiaires entre les services et le public. Dans nombre de cas, la situation est encore plus problématique, puisque le manque de contact humain dans les administrations et les vulnérabilités numériques dont souffrent nos concitoyens les empêchent purement et simplement de recourir à leurs droits. Pour Lire et Écrire, il est primordial de réaliser une analyse d'impact avant d'adopter ce texte.

Le représentant associatif a relevé deux priorités. D'une part, adopter un texte de loi mettant en avant le principe de l'humain d'abord, qui permette de multiplier les guichets physiques pour accueillir et servir les usagers des services publics, et, d'autre part, lancer un grand débat de société sur la place du numérique.

Sur le fond du texte, les critiques visent principalement l'article 13, qui traite des solutions alternatives hors ligne.

L'amendement du ministre, déposé le 6 décembre, remplace ce passage et avance que les autorités publiques doivent prévoir a minima « un accueil physique et/ou un service téléphonique et un contact par voie postale ». Des mesures alternatives peuvent être mises en place, pour autant qu'elles garantissent à l'utilisateur concerné un niveau de service au moins équivalent aux mesures précitées.

Lire et Écrire est contre cet amendement. Pour garantir les guichets, les téléphones et contacts postaux, l'article 13 § 1 et 2 doit être reformulé en supprimant la fin de la phrase actuelle, c'est-à-dire la deuxième phrase de l'amendement déposé par le gouvernement. Par ailleurs, le paragraphe 8 de l'article 13 pose un très sérieux problème aux porte-parole associatifs.

Ce paragraphe prévoit que les autorités publiques ne sont pas tenues de satisfaire aux exigences relatives aux alternatives hors ligne, dont nous venons de parler, lorsque ces exigences ont pour effet de leur imposer une charge disproportionnée. Que signifient les mots « charge » et « disproportionnée » ? Qui jugera de ce caractère disproportionné et sur la base de quels critères ? La notion de « charge disproportionnée » est la clé de voûte de cette disposition et elle n'est même pas définie. Cela ne tient pas juridiquement la route et c'est pourquoi M. Flinker estime que ce paragraphe doit être supprimé.

²¹⁵³ *De minister diende een amendement in, waardoor de tekst als volgt werd vervangen: "Overheidsinstanties moeten hun gebruikers minstens een contact ter plaatse, per telefoon en per post bieden. Er kunnen alternatieve maatregelen worden genomen zolang ze de betrokken gebruiker een niveau van dienstverlening garanderen dat ten minste gelijkwaardig is aan de bovengenoemde maatregelen." Volgens Lire et Écrire zou de tweede zin van dat regeringsamendement moeten worden geschrapt.*

Ook artikel 13, § 8, vormt een zeer ernstig probleem. Daarin staat immers dat de overheidsinstanties niet verplicht zijn om aan de vereisten inzake niet-digitale alternatieven te voldoen wanneer die een onevenredige last vormen. Het begrip "onevenredige last" wordt evenwel niet gedefinieerd. Daarom vindt de heer Flinker dat die paragraaf moet worden geschrapt.

In artikel 13 wordt bovendien nergens gesproken over sancties als er geen fysieke kanalen worden opgezet. Er is ook geen sprake van langdurige digitale steun, alleen van eenmalige begeleiding. De heer Flinker vraagt daarom een nieuw lid toe te voegen aan artikel 13, dat menselijke ondersteuning voor digitale diensten garandeert. Ook de openbare computerruimten moeten structureel worden gefinancierd.

De heer Flinker wijst er voorts op dat er geen garantie is dat het aantal loketten niet zal verminderen en dat verenigingen zich aan de ordonnantie zullen moeten houden.

Toujours concernant cet article 13, on ne trouve nulle part trace de sanction en cas de non mise en place des canaux physiques. Il n'est plus question non plus d'un accompagnement numérique sur le long terme, mais seulement d'un accompagnement ponctuel. M. Flinker demande que soit rédigé un nouvel alinéa dans l'article 13, garantissant un accompagnement humain vers le numérique. De même, les espaces publics numériques (EPN), qui accompagnent la population vers le numérique, doivent être structurellement refinancés à la hauteur des besoins.

M. Flinker critique d'autres points du projet d'ordonnance : il n'existe pas de garantie contre une réduction du nombre de guichets et pas de garantie que les associations devront se conformer à l'ordonnance.

Le texte accélérera la dématérialisation des services publics. Il faut clarifier les procédures de consentement et de retrait du consentement à recourir aux communications en ligne. Par ailleurs, il y a lieu d'insérer un article condamnant explicitement la discrimination directe ou indirecte quant à l'accès aux services publics.

Il faut que les petits indépendants et les associations aient les mêmes garanties d'inclusivité que les personnes physiques. Il faut que les citoyens puissent déposer des recours efficaces, notamment hors ligne, contre les services difficilement accessibles et que des sanctions soient prévues. Il faut un meilleur accès aux données à caractère personnel en possession des administrations.

Enfin, le Conseil d'État relève que la mise en place des mesures prévues par l'ordonnance nécessitera des investissements en temps, en personnel, en outils et en moyens. Où sont ces moyens ?

Alors que le projet d'ordonnance évoque de nouveaux droits, M. Flinker souligne la mise en cause - notamment - du droit fondamental à l'égalité et à la non-discrimination. La dématérialisation est discriminatoire pour les personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Le maintien des guichets physiques demeure la seule solution réaliste pour ces personnes.

En conclusion, c'est un cri d'alarme qu'est venu lancer le représentant associatif : « Je suis ici pour vous parler de ce jeune homme qui n'a pas pu aller à un rendez-vous médical important parce qu'il n'arrivait pas à utiliser la borne informatique de l'hôpital. Je suis ici pour vous parler de la honte de cette dame âgée qu'on montre du doigt à la commune parce qu'elle ne comprend pas ce qui est indiqué sur l'écran de la borne informatique et que derrière elle, une file s'est formée. Je suis ici pour vous parler de la colère froide de cette jeune maman qui n'a pas réussi à inscrire en ligne sa fille dans un établissement scolaire près de chez elle et qui chaque jour doit passer des heures dans les transports en commun pour amener et rechercher sa fillette à l'école. »

La discussion générale a, entre autres, pour objet le fameux article 16, dont son paragraphe 8. Pour ne pas être plus longue,

²¹⁵⁵ *De tekst zal de digitalisering van de overheidsdiensten versnellen. De procedures voor het verlenen en intrekken van toestemming voor online communicatie moeten worden verduidelijkt. Daarnaast moet er een artikel worden ingevoegd dat directe of indirecte discriminatie bij de toegang tot openbare diensten expliciet veroordeelt.*

Kleine zelfstandigen en verenigingen moeten dezelfde garanties op inclusiviteit krijgen als natuurlijke personen. Burgers moeten beroep kunnen aantekenen, ook niet-digitaal, tegen diensten die moeilijk toegankelijk zijn, en er moet in sancties worden voorzien.

De Raad van State wijst erop dat de uitvoering van de maatregelen middelen vergt. Waar zijn die middelen?

Hoewel het ontwerp van ordonnantie nieuwe rechten invoert, wijst de heer Flinker erop dat het fundamentele recht op gelijkheid en non-discriminatie op de helling komt te staan. Dematerialisatie discrimineert mensen met lees- en schrijfproblemen. Het behoud van fysieke loketten blijft de enige realistische oplossing voor die mensen.

Ik verwijs naar het schriftelijk verslag voor de punten die elke fractie naar voren heeft gebracht tijdens de algemene bespreking. Die werd afgesloten met 29 amendementen, maar alleen de drie amendementen van de regering werden goedgekeurd.

Het geheel van gezamenlijk ontwerp van decreet en ordonnantie, zoals gewijzigd en gecorrigeerd, werd goedgekeurd met vijf stemmen voor en drie stemmen tegen door de delegatie van het Parlement francophone bruxellois, met vier stemmen voor, één stem tegen en één onthouding door de Franstalige delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de GGC, met twee stemmen voor en één onthouding door de Nederlandstalige delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de GGC.

(Applaus bij de MR)

je me référerai au rapport écrit pour les éléments exprimés par chaque groupe politique, le débat en plénière s'ouvrant par ailleurs maintenant. Cette discussion générale fut nourrie et conclue par 29 amendements du gouvernement, du MR, des Engagés et du PTB. Seuls les trois amendements du gouvernement ont été approuvés, une coquille dans l'article 3, une nouvelle formulation de l'article 13 sur les solutions alternatives, ainsi que l'offre obligatoire d'un service par voie postale en cas de retrait du consentement du citoyen.

L'ensemble du projet de décret et ordonnance conjoints, tel qu'amendé et corrigé, a été adopté par cinq voix pour et trois voix contre au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois, par quatre voix pour, une voix contre et une abstention au sein du groupe linguistique francophone de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune, ainsi que par deux voix pour et une abstention au sein du groupe linguistique néerlandophone de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

(Applaudissements sur les bancs du MR)

2159 **De voorzitter.-** Voor ik de fracties aan het woord laat, geef ik het woord aan de heer John Pitseys, die het verslag wil toelichten.

M. le président.- Avant le tour de parole des différents groupes politiques, je cède la parole à M. Pitseys, qui souhaite s'exprimer sur le rapport.

2159 **De heer John Pitseys (Ecolo)** *(in het Frans).*- *Op mijn vraag over artikel 15, § 7 antwoordde de minister dat de kwesties van de traceerbaarheid en de openbaarheid van de normen over gegevens in het toekomstige wetboek over gegevensbeheer worden behandeld.*

M. John Pitseys (Ecolo).- En effet. Je voudrais tout d'abord remercier les services pour ce rapport, ainsi que les deux rapporteurs pour leur exposé.

Op mijn vraag over artikel 13, § 8 zei de minister dat een onevenredige last niet noodzakelijk inhoudt dat de niet-digitale toegang wordt afgeschaft, maar wel dat niet noodzakelijk het recht bestaat om over alle toegangsmiddelen te beschikken.

J'avais posé une question au ministre concernant l'article 15, § 7, du projet. Comme on peut l'entendre mot pour mot sur l'enregistrement audiovisuel diffusé en ligne, le ministre a précisé que les questions relatives à la traçabilité et à la publicité des normes sur les données seraient discutées dans le futur code de la gouvernance des données.

Ik vind het belangrijk om erop te wijzen dat het in het rapport niet over kosten maar over budgettaire uitgaven gaat, wat niet noodzakelijk hetzelfde is.

Quant à ma question sur l'article 13, § 8, qui a été abordée par les rapporteurs, le ministre a indiqué, je cite l'enregistrement disponible en ligne : « La preuve d'une charge disproportionnée n'implique pas qu'on supprime un accès non numérique, mais qu'on n'a pas le droit nécessairement d'y avoir tous les accès absolus. Il ne faut pas que certaines demandes soient tellement coûteuses qu'elles perdent leur proportion. »

Dat moet mijns inziens in het verslag van deze plenaire vergadering worden opgenomen.

Je donne ici la citation exacte, car je sais que c'est important pour certains et parce que le rapport évoquait non pas des coûts, mais des dépenses budgétaires. Or, un coût et une dépense budgétaire, ce n'est pas forcément la même chose, et je crois que le ministre s'en était expliqué plus tôt dans le débat.

Il m'apparaît utile que ces deux éléments figurent au compte rendu de la présente séance plénière. Je tiens, bien sûr, ces verbatim à la disposition des services.

2163 **Mevrouw Clémentine Barzin (MR)** (in het Frans).- *De MR ziet de voordelen van de digitalisering op het vlak van efficiëntie, transparantie en toegankelijkheid. De digitalisering moet dus worden voortgezet, maar mag andere dienstverleningskanalen niet zomaar vervangen.*

Voor kwetsbare groepen vormt de digitalisering immers een grote uitdaging. Voor hen zijn specifieke begeleidingsmaatregelen nodig. Vandaag staan voor die begeleiding verenigingen in, die meer middelen vragen, en daarnaast ook de gemeenten, die hun werklast aanzienlijk zien toenemen.

Ook voor ondernemers en zelfstandigen moet er sprake zijn van inclusie. Minister Clerfayt heeft duidelijk niet de proef op de som genomen bij de kmo's, maar op vragen over het gebrek aan maatregelen voor rechtspersonen antwoordt hij niettemin dat het inclusieniveau op dat vlak als redelijk werd beoordeeld. Als voorbeeld noemde hij een lokaal economieloket, maar wat als een starter met een beperkte kennis van de officiële talen en zonder digitale middelen daar aanklopt? Kan hij dan van bepaalde diensten geen gebruikmaken?

De MR dringt erop aan dat er ook alternatieven zijn voor wie in een professioneel kader zijn administratie in orde moet brengen. Tijdens de debatten deelde de PS onze bezorgdheid daarover, dus ik hoop dat ze vandaag ons amendement daarover goedkeurt.

2165 *Bij de digitale transitie van de openbare instellingen gaat de MR-fractie uit van het principe dat niemand mag worden uitgesloten. Omdat er nog veel vragen zijn over de voorliggende tekst, pleit de MR-fractie voor aanvullende hoorzittingen, zodat we met alle bezorgdheden rekening kunnen houden.*

Na lange besprekingen met de meerderheid stemt het ons tevreden dat er een extra hoorzitting is gekomen met de heer

Mme Clémentine Barzin (MR).- Le groupe MR a souligné les avantages, des points de vue de l'efficacité, de la transparence et de l'accessibilité, que peut représenter l'outil numérique. Il insiste aussi sur la nécessaire progressivité du processus, le numérique ne pouvant supplanter de but en blanc d'autres canaux de délivrance des services publics.

L'évolution numérique, comme l'a rappelé Mme Czekalski, pose un défi particulier pour les publics les plus vulnérables, comme, selon les études à cet égard, les personnes plus âgées, les personnes porteuses d'un handicap, les personnes souffrant d'un problème de santé, les demandeurs d'emploi. Toutes ces personnes sont confrontées dans leur quotidien à la fracture numérique. C'est pourquoi nous insistons sur la nécessité de mettre en place des mécanismes spécifiques pour accompagner les citoyens qui sont - ou risquent d'être - laissés pour compte dans cette transition.

Aujourd'hui, l'accompagnement se fait par l'associatif, notamment les espaces publics numériques, qui demandent des moyens supplémentaires, et par les communes, ce qui engendre une charge importante.

L'inclusion doit aussi concerner les entrepreneurs et les indépendants. Dans une Région où de nombreux Bruxellois sont en situation de vulnérabilité numérique, il est impératif que cette évolution soit réalisée de manière pleinement inclusive, y compris pour les personnes réalisant des démarches administratives dans un cadre professionnel. Alors qu'il n'a manifestement pas réalisé de test sur les PME concernant son projet, le ministre répond à nos questions sur l'absence de mesures d'inclusion des personnes morales que le niveau d'inclusivité a été jugé raisonnable. Il prend l'exemple d'un guichet d'économie locale (GEL). Mais imaginez un entrepreneur débutant, frappant à la porte d'un GEL plein de bonne volonté, mais ne parlant pas bien une des langues régionales et démuni face aux outils numériques. Sera-t-il privé de certains services, car il n'y aura pas accès ?

Nous insistons sur ce dernier point, qui fait d'ailleurs l'objet d'un amendement que notre groupe redépose aujourd'hui, en vue de garantir en sus l'offre d'une solution alternative pour les démarches dans un cadre professionnel. Cette demande émane d'ailleurs aussi de Brupartners et de l'association Lire et Écrire. Dans nos débats, le PS a notamment rejoint cette préoccupation. J'espère ainsi que nos collègues socialistes approuveront enfin notre amendement, après l'avoir rejeté en commission.

La vision du groupe MR sur la transition numérique des institutions publiques repose sur le principe fondamental que personne ne doit être exclu. Face aux nombreuses revendications et manifestations suscitées par le texte en question, notamment de la part de l'ASBL Lire et Écrire, du collectif Caban, de la Fédération des services sociaux et de toutes les associations concernées par l'objet de ce projet, le groupe MR a pris l'initiative de plaider en faveur de la tenue d'auditions supplémentaires.

Flinker van vzw Lire et Écrire. We hadden echter ook graag experts en academici gehoord.

Ik wil er nogmaals op hameren dat er nog elementen verduidelijking behoeven, zoals artikel 13. Het tweede deel van het amendement van de minister gaat over alternatieve, equivalente dienstverlening, maar de formulering geeft aanleiding tot diverse interpretaties. Het voorstel van de MR was veel eenvoudiger doordat het eenvoudigweg over een menselijk aanspreekpunt ging.

Hetzelfde geldt voor paragraaf 8 van datzelfde artikel 13, over de bovenmatige werklast die een administratie van de inclusiviteits- en bereikbaarheidsplicht zou ontslaan.

Het goede nieuws over artikel 4 is dan weer dat de minister preciseerde dat hij onlinecommunicatie met de overheid wil garanderen zonder er een verplichting van te maken.

²¹⁶⁷ *Voorts zijn er nog de kosten die gepaard gaan met de transitie. Als het daarover gaat, verwijst de minister naar de grenzen van zijn bevoegdheden en naar de gemeentelijke autonomie.*

Hoeveel kost de invoering van digitale normen? We hadden graag vooraf een kostenraming ontvangen. De minister weet maar al te goed dat niet alle gemeenten diepe zakken hebben.

(Applaus bij de MR)

²¹⁷¹ **De heer Gilles Verstraeten (N-VA).**- Ik neem het woord vanaf het spreekgestoelte, omdat dit mijns en ons inziens een

Reconnaissant l'importance d'un traitement exhaustif du sujet, notre groupe a exprimé sa volonté d'assurer que toutes les voix et préoccupations soient dûment prises en considération. Après de longues discussions entre les partenaires de la majorité, nous sommes satisfaits d'avoir obtenu la tenue d'une audition supplémentaire, à savoir celle de M. Flinker, de l'ASBL Lire et Écrire. Nous aurions cependant aussi souhaité avoir l'opinion des experts et des professeurs d'université sur cette importante thématique.

Nous tenons à souligner aujourd'hui que nous sommes encore interpellés par le monde associatif sur ce texte. Cela démontre qu'il y a encore des points à éclaircir et des préoccupations légitimes à analyser.

C'est notamment le cas du fameux article 13. La deuxième partie de la phrase de l'amendement du ministre y évoque des solutions alternatives apportant un service équivalent. Cela suscite diverses interprétations. Le ministre a donné des exemples en commission, comme le renvoi de Révolution aux services offerts par homegrade.brussels. Pourrait-il toutefois davantage rassurer les associations ? Pour le MR, les choses étaient plus simples. Notre amendement parlait simplement d'un contact humain.

C'est aussi le cas du paragraphe 8 du même article 13, concernant la charge disproportionnée qui pourrait exonérer une administration de mesures d'inclusivité et d'accessibilité. Il nous a beaucoup occupés lors de nos discussions en commission. Le ministre a fait référence à une demande du Conseil d'État et a indiqué que des mesures d'inclusivité et d'accessibilité ne pouvaient pas être prévues de manière absolue, car c'était excessif. Il a parlé d'une évaluation préalable et d'un contrôle politique, au Parlement ou au conseil communal. Ici aussi, le secteur associatif n'est pourtant pas rassuré.

Par ailleurs, à l'article 4, nous nous réjouissons que le ministre ait précisé qu'il entend garantir, et non pas imposer, le droit d'effectuer des démarches en ligne et de communiquer de cette façon avec les administrations.

Restent les questions des coûts budgétaires qui en découleront et de la manière dont la transition sera réalisée par les autorités publiques. À ce propos, le ministre évoque la limite de ses compétences et, plus spécifiquement, le principe de l'autonomie communale.

Quel sera le coût de la mise en place des standards numériques et des différentes mesures d'accompagnement ? Nous aurions aimé disposer d'une estimation préalable de l'ensemble des coûts de toutes les obligations qui découleront de ce texte. En effet, toutes les communes ne disposent pas des mêmes moyens à mettre en œuvre et le ministre le sait pertinemment.

(Applaudissements sur les bancs du MR)

M. Gilles Verstraeten (N-VA) *(en néerlandais).*- *La numérisation de l'administration et le projet que nous examinons*

belangrijk debat is. De digitalisering van de overheid en het voorstel waarover het vandaag gaat, heeft emotionele reacties en protest uitgelokt en maatschappelijke consternatie veroorzaakt, vooral bij middenveldorganisaties die zich zorgen maken over het ontwerp van ordonnantie.

In die omstandigheden is het aangewezen om een stap achteruit te zetten en vanuit een aantal gedeelde principes te redeneren. Ik bekijk het ontwerp van ordonnantie, horresco referens, als conservatief, zoals mijn partij ook enigszins conservatief is. Wat betekent conservatief zijn? Het betekent erkennen dat de mens in het beste geval een beetje een prutser is. We zijn allemaal prutsers, ons reptielenbrein is veel groter dan onze frontale cortex. We worden geleid door impulsen en vooroordelen en weten de helft van de tijd niet goed waar we precies mee bezig zijn.

Een conservatief erkent ook dat alle kennis historisch is. Ze is ooit in het verleden verworven en heeft ons geleid tot waar we vandaag staan. Het verdient dus aanbeveling om soms eens achterom te kijken, omdat het verleden wel degelijk waarde heeft en het fundamentele waarheden inhoudt over hoe de dingen vroeger, door de eeuwige prutser die de mens was en blijft, zijn verknoeid. Daardoor leren we ook eerdere fouten te vermijden.

²¹⁷³ De geschiedenis vertoont geen lineaire vooruitgang, waarbij alles almaar beter wordt, maar is veeleer cyclisch. Het is een verhaal van constante opgang en neergang, van fouten maken, daaruit leren en het weer een beetje beter doen, dingen vergeten of het opnieuw verprutsen. Bijgevolg moet je aanvaarden dat bepaalde zaken vroeger soms beter waren. Sommige waarheden werden vergeten of doelbewust weggegooid. Anders is niet per se beter.

U vraagt zich wellicht af waarom ik hier sta te bazelen over allerlei algemene principes en waarom dat relevant is. Het betekent dat technologische vooruitgang niet altijd een verbetering is en niet altijd vooruitgang impliceert. Een eenvoudig voorbeeld is de zelfscankassa in de supermarkt. Sommigen vinden die heel handig, maar als er geen mens meer is om je te helpen om een product in de rekken terug te vinden, dan gaat er ontegensprekelijk iets verloren.

Technologische veranderingen verdienen een grondig politiek debat. Daarbij moet worden nagegaan wat het bewaren waard is en wat de bedoeling ervan is. Willen we die veranderingen en op welke manier willen we ze? Als conservatief erken je dat er heel veel wijsheid in het verre verleden zit. Het verdient aanbeveling om te kijken naar de oude Grieken en in het bijzonder naar de mythe van Prometheus. Die kan niet langer aanzien dat de mensen in duisternis en ellende leven. Hij begeeft zich als Titaan in het godenrijk en steelt het vuur uit de smidse van Hephaistos om het aan de mens te geven.

²¹⁷⁵ De mythe legt in feite uit hoe de mens zich verhoudt tot technologie. Prometheus geeft de mens immers het vuur, wat de krachtigste technologie van de Griekse goden was en ook gezien kan worden als een metafoor voor de verbeeldingskracht.

aujourd'hui ont suscité des réactions émotionnelles, des protestations et une consternation sociale, en particulier parmi les organisations de la société civile concernées.

Dans un tel contexte, il convient de prendre du recul et de raisonner à partir d'un ensemble de principes partagés. J'examine le projet d'ordonnance d'un point de vue conservateur, c'est-à-dire en reconnaissant que les êtres humains sont, au mieux, des bricoleurs, guidés par leur cerveau reptilien, par des impulsions et des préjugés, et en considérant que toute connaissance est historique, ce qui signifie qu'il faut de temps en temps regarder en arrière pour ne pas répéter les mêmes erreurs.

L'histoire n'est pas linéaire mais cyclique. Il faut donc accepter que certaines choses étaient meilleures avant, et que les avancées technologiques ne sont pas toujours synonymes d'amélioration et de progrès. Elles doivent faire l'objet d'un débat politique approfondi sur ce qu'il convient de préserver et sur leur finalité.

Les mythes de Prométhée et de Pandore illustrent le lien de l'homme avec la technologie, le feu dans le cas de Prométhée, et l'imagination dans le cas de Pandore. Zeus estimant que l'homme ne peut pas faire ce qu'il veut avec ces deux pouvoirs divins, il

Oppergod Zeus straft dat verraad af door Prometheus aan een rots vast te ketenen. Vervolgens komt een adelaar diens lever uitpikken, maar die groeit telkens opnieuw aan.

Zeus straft echter niet alleen Prometheus, maar ook de mens. Hij oordeelt immers dat de mens met godenkrachten zoals technologie en verbeeldingskracht niet zomaar kan doen wat hij wil. Dat brengt ons bij de mythe van de doos van Pandora. Zeus stopt immers alles wat de mens ooit met die verbeeldingskracht zou kunnen verzinnen, in een doos, die Pandora vervolgens aanbiedt aan de mens. Er schuilt echter een adder onder het gras, want als de mens een technologische vernieuwing uit de doos haalt, kan die er nooit meer opnieuw in gestoken worden.

Het komt er dus op neer dat de mens moet leren leven met wat hij verzint. Met andere woorden, we moeten omgaan met de gevolgen van wat we verzinnen en dat doen we het beste op een verstandige manier. De list van Zeus bestaat er immers in dat de mens in staat is om zichzelf te vernietigen. We moeten dus leren omgaan met alle nieuwe technologie die we verzinnen, of het nu gaat om kernwapens of informatietechnologie.

De mythe zet ons aan om voorzichtig te zijn. Met technologie kunnen we onszelf immers het leven moeilijk maken of onszelf zelfs ten gronde richten. In onze omgang met technologie moeten we ons hoeden voor overmoed. Een conservatief zal dus zeggen dat we voorzichtig moeten zijn en de zaken zorgvuldig moeten afwegen.

In dit dossier hebt u dat volgens mij ook gedaan. U hebt immers bekeken hoe het gewest zich inclusief kan opstellen en de zaken zorgvuldig afbakenen. U ging na hoe we mensen die niet zo goed overweg kunnen met de technologie, kunnen beschermen. U hebt ook uit het verleden bewaard wat nog steeds de moeite waard is, namelijk de mogelijkheid om een menselijk contact te hebben aan een loket, per telefoon of per post.

²¹⁷⁷ Die afweging is volgens mij vrij goed gemaakt. De informatietechnologie is nu eenmaal uit de doos van Pandora gehaald en we moeten daar wat mee doen. Dat gebeurt het best op een omkaderde manier, en niet op basis van een ordonnantie waarmee alles in het wilde weg verloopt en alle bestuursniveaus onafhankelijk van elkaar wat zitten te prutsen en zelf bepalen wat ze wel en niet doen en op welke manier, want dat leidt tot complete chaos.

We hebben geleerd uit de historische fout die Frankrijk heeft gemaakt, dat om te besparen loketten sloot en volledig op digitale procedures overstapte, om later te moeten inzien dat dat niet werkte. Loketten gingen weer open, wat opnieuw een chaotische situatie veroorzaakte.

Uw ordonnantie bevat echter ook een aantal problematische punten. Om te beginnen is er het budget, een punt dat mevrouw Barzin ook al aanhaalde. Wie betaalt wat op welke manier om de digitale transitie mogelijk te maken? U verwijst daarvoor naar de gemeentelijke autonomie, maar ik wijs u er graag op

décide que celui-ci ne pourra plus jamais remettre dans la boîte une innovation technologique qu'il en retire.

En d'autres termes, le mythe nous incite à la prudence, puisqu'il nous enseigne que l'homme doit assumer les conséquences de ses inventions, sous peine de s'autodétruire.

C'est ce que vous avez fait dans ce dossier, en cherchant à protéger les personnes qui ne sont pas très à l'aise avec la technologie et en préservant la possibilité d'avoir un contact humain à un guichet, par téléphone ou par courrier.

Les technologies de l'information sont sorties de la boîte de Pandore et nous devons en faire quelque chose, de manière encadrée.

Nous avons tiré les leçons de l'erreur historique commise par la France, qui a été contrainte de rouvrir les guichets physiques qu'elle avait fermés par souci d'économie, parce que cela ne fonctionnait pas.

Votre ordonnance comporte cependant quelques points problématiques. Tout d'abord, le budget : qui paie quoi et de quelle manière pour permettre la transition numérique ? Vous avez fait référence à l'autonomie communale, mais un certain nombre de communes sont déjà au bord de la faillite.

Si les communes et autres administrations ont toute latitude d'offrir ou non un guichet, un contact téléphonique ou par courrier selon leurs possibilités financières, en vertu du paragraphe 8 de l'article 13, cela risque de créer une situation

dat een aantal gemeenten nagenoeg failliet is. Hoe moeten zij de uitvoering van de ordonnantie bekostigen?

Verwijzen naar de gemeentelijke autonomie is overigens een oud zeer in Brussel. Elke gemeente mag het weer op haar eigen manier doen. Dat kan evengoed een chaotische situatie opleveren. Voeg daar de fameuze paragraaf 8 in artikel 13 aan toe, waarin staat dat de digitalisering er moet komen, maar dat elke administratie ook een loket, een telefonisch contact of een mogelijkheid per post moet bieden, tenzij dat financieel een te zware last zou zijn. In dat laatste geval staat de keuze vrij. Als ik dan kijk naar hoeveel besturen de autonomie zullen hebben om zelf die keuze te maken, en als ik dat bovendien combineer met het feit dat een aantal van hen in heel slechte financiële papieren zit, dan stel ik vast dat een aantal zaken al snel een te zware last zullen worden. Zeker als ze enerzijds de dure digitalisering moeten bekostigen, waar geen uitzondering voor mogelijk is, en anderzijds de verplichting hebben om loketten, telefonische contacten of contact via de post te behouden. Als ze daar geen middelen voor hebben, zullen die laatste snel sneuvelen.

2179 Er komt geen extern beoordelingsmechanisme waarmee iemand oordeelt of het redelijk is om een loket te sluiten en geen telefonisch contact meer te organiseren. De administraties mogen dat zelf beoordelen. Als conservatief grijp ik dan terug naar het verleden, zoals ik dat ook in de commissie heb gedaan. Ik heb verwezen naar het bekende citaat van kardinaal de Richelieu: "Faire une loi et ne pas la faire exécuter, c'est autoriser la chose qu'on veut défendre."

Ik vrees dat een dergelijk probleem ook opduikt in het ontwerp van ordonnantie. Men garandeert het menselijke contact, maar er is een uitzondering: als het te veel kost, hoeft het niet. Er is geen bepaling opgenomen om dat af te dwingen. On est en train d'admettre la chose que l'on veut défendre. Dat is een fundamenteel probleem dat voor mij niet opgelost is. U hebt me niet kunnen geruuststellen.

Ik erken de verdiensten van het ontwerp van ordonnantie. Er staan een aantal heel goede principes in, maar die uitzondering maakt die in grote mate ongedaan. Daarom kan de N-VA-fractie het ontwerp van ordonnantie niet goedkeuren en zal ze zich onthouden bij de stemming.

(Applaus bij de N-VA)

2185 **De heer Marc-Jean Ghysels (PS)** *(in het Frans)*.- *Het is jammer dat de tekst die we bespreken, nog steeds vrees opwekt. Dat komt misschien doordat we in het begin te veel de nadruk wilden leggen op digitale technologie.*

Hoe vaak is het voorbeeld van Tax-on-web niet aangehaald? Dat instrument was bedoeld om het leven van de Brusselaars te vereenvoudigen. Helaas is de realiteit heel anders. Veel mensen zijn nog steeds niet in staat om daarmee om te gaan en moeten de hulp inroepen van verenigingen, bureaus of vrienden. En zo kunnen we nog tal van andere voorbeelden geven.

chaotique et d'aboutir rapidement à la disparition des pistes alternatives à la numérisation des services publics.

Aucun mécanisme d'évaluation externe n'est prévu pour estimer s'il est raisonnable de fermer un guichet et de supprimer les contacts téléphoniques.

En tant que conservateur, je me réfère à nouveau au passé et à la célèbre citation du cardinal de Richelieu : « Faire une loi et ne pas la faire exécuter, c'est autoriser la chose qu'on veut défendre. »

Le contact humain est garanti, sauf s'il coûte trop cher. Aucune disposition n'est prise pour l'imposer.

Le projet d'ordonnance contient de très bons principes, mais cette exception les annule en grande partie, raison pour laquelle la N-VA s'abstiendra lors du vote.

(Applaudissements sur les bancs de la N-VA)

M. Marc-Jean Ghysels (PS).- Le texte que nous examinons aujourd'hui occupe le devant de l'actualité depuis de nombreux mois. Il est fort dommage qu'il suscite encore des craintes aujourd'hui. C'est dû au fait qu'au départ, il voulait faire la part trop belle au numérique. Ce sentiment est majoritairement partagé.

Combien de fois l'exemple de Tax-on-web n'a-t-il pas été cité ? Ce mode de communication avec l'administration fiscale a été pensé pour simplifier la vie de nos concitoyens. La réalité est malheureusement tout autre. De nombreuses personnes sont encore totalement démunies face à ce moyen de communication

Het ontwerp van ordonnantie is echter geëvolueerd en verbeterd, niet alleen door de regering, mijn fractie en vele andere collega's, maar ook dankzij de inbreng van verenigingen en Brusselaars. Momenteel zijn er overigens mensen aan het demonstreren op het Sint-Jansplein. Zij worden dagelijks geconfronteerd met de digitale kloof, die meer dan de helft van de Brusselaars treft.

²¹⁸⁷ *De tekst had duidelijker gekund. Soms moet je een artikel meerdere keren herlezen om het goed te begrijpen. De PS-fractie stelde daarom amendementen voor om de tekst begrijpelijker te maken en ervoor te zorgen dat de mogelijkheid om in levenden lijve contact te hebben met de administratie de regel blijft.*

De lange uitleg van de minister heeft meer duidelijkheid gebracht. Hij verzekerde ons dat contact via een loket, per telefoon of per post de regel zou blijven. De ordonnantie leidt tot een wettelijk kader dat rechtszekerheid garandeert voor burgers inzake hun omgang met de overheid.

Ik wil graag nog even terugkomen op artikel 13, § 8. We maakten ons zorgen dat een overheidsdienst zich daardoor zou kunnen beroepen op een 'onevenredige last' om een alternatief voor digitale dienstverlening te weigeren. Na lange discussies werd de toelichting gewijzigd. Er werd verduidelijkt dat de uitzondering waarnaar in artikel 13, § 8 wordt verwezen, het recht op een alternatief voor digitale dienstverlening niet in het gedrang mag brengen. Elke overheidsinstantie moet minstens in één alternatief voor digitale dienstverlening voorzien.

et doivent faire appel à l'aide d'associations, voisins ou amis, voire privilégient la déclaration d'impôt traditionnelle sur papier.

Nous pourrions citer d'autres exemples, comme l'ont fait les rapporteurs. Évoquons ainsi cette maman qui se rend à l'hôpital pour une consultation et ne peut rencontrer le médecin parce qu'elle ne sait pas manipuler la machine lui permettant de prendre rendez-vous. Il y a aussi ce chercheur d'emploi, inscrit chez Actiris, qui n'a plus accès à sa boîte de courriels en raison d'une mauvaise manipulation informatique. Il ne s'agit évidemment que d'exemples pris au hasard et nous en connaissons tous de nombreux autres.

Le projet d'ordonnance que nous examinons aujourd'hui a néanmoins évolué et a fait l'objet d'améliorations. J'évoquerai notamment l'intervention du cabinet du ministre-président, ou celles de mon groupe politique et de nombreux collègues au sein de cette assemblée. Cette évolution est aussi le fruit de la mobilisation des associations de terrain et de nombreux Bruxellois qui, d'ailleurs, manifestent en ce moment sur la place Saint-Jean. Ces derniers sont confrontés quotidiennement à la fracture numérique, qui touche plus d'un Bruxellois sur deux.

Le texte aurait pu être plus clair. Le groupe PS a proposé des amendements pour en améliorer la compréhension et mettre en avant une garantie essentielle pour notre groupe, à savoir le contact physique par défaut avec l'administration. L'accord de majorité en a décidé autrement. Reconnaissons qu'il faut parfois relire à plusieurs reprises un article pour bien le comprendre.

Notre compréhension a certainement été facilitée par les longues explications que le ministre a répétées en commission. Il nous a garanti que le contact physique par défaut (guichet, téléphone, voie postale) resterait la règle.

Reconnaissons également que la présente ordonnance crée un cadre juridique et législatif qui garantit une sécurité juridique aux citoyens dans leurs relations avec l'autorité publique.

Je n'analyserai pas ici le texte dans le détail, mais je souhaiterais toutefois revenir sur l'article 13, § 8, qui suscite beaucoup d'inquiétude et pour lequel nous avons pareillement obtenu une avancée. Il vise la fameuse charge disproportionnée. Nous formulons des craintes à propos de ce paragraphe qui risque d'annihiler la dimension pourtant essentielle consacrée aux paragraphes 1 et 3.

Après de longues discussions, nous avons pu faire en sorte que le commentaire soit amendé et qu'il y soit inscrit que l'exception visée à l'article 13, § 8, ne pouvait pas compromettre le droit à une solution alternative au numérique. Autrement dit, l'autorité publique ne peut pas arguer de la charge disproportionnée pour éviter de fournir au moins une solution alternative au numérique. Le gouvernement a accepté d'insérer cette phrase en commentaire de l'article afin d'empêcher tout détournement des garanties physiques que doit donner l'autorité publique qui statue. Pour le groupe PS, il était indispensable que les guichets physiques, le téléphone et la voie postale ne soient pas balayés

2189 *Ik ben ook bezorgd over artikel 12, dat volgens mij tot verwarring zou kunnen leiden over de berekening van de administratieve termijnen.*

Voorts had artikel 13 anders geformuleerd kunnen worden om beter te benadrukken dat menselijk contact met overheidsdiensten de regel blijft en dat burgers op elk moment van communicatiemethode met de overheid mogen veranderen.

Ik vind het overigens jammer dat professionals niet dezelfde garantie krijgen. Grote bedrijven zullen waarschijnlijk altijd digitaal contact opnemen met de administratie, maar waarom die last opleggen aan ambachtslieden, kleinhandelaars, kleine zelfstandigen en beoefenaars van vrije beroepen, die niet altijd even goed overweg kunnen met nieuwe technologie? Kunnen we hen niet op dezelfde manier behandelen als particulieren? We hebben een voorstel van amendement over die kwestie verworpen omdat er garanties werden gegeven, maar in de uitvoeringsbesluiten zouden we het artikel in die zin kunnen corrigeren.

Bovendien biedt de tekst geen garantie dat de administratieve kosten dezelfde zullen zijn voor digitale diensten als voor alternatieven. We willen graag gerustgesteld worden op dat punt.

2191 *De leden van de PS zullen voor de tekst stemmen, maar niet van ganser harte. U moet de verenigingen en burgers geruststellen door vandaag opnieuw te bevestigen dat de administraties altijd toegankelijk zullen zijn via een loket, per telefoon of per post, dat de overheden de loketten nooit mogen afschaffen onder het voorwendsel dat die een onevenredige last vormen en dat het personeel dat vrijkomt door het gebruik van digitale hulpmiddelen, kan worden ingezet voor het verbeteren van de alternatieven voor digitale dienstverlening.*

Menselijk contact en nabijheid zijn essentieel voor de PS. Ze zijn van vitaal belang als we de vertrouwensband tussen politici en

sur la base de ladite charge disproportionnée. Le rapport de la commission le prouve, les mesures alternatives signifient que, si un canal est supprimé, il faut en prévoir un autre. L'offre ne peut être réduite, et cela me semble essentiel.

J'avais aussi une crainte, et je l'ai toujours, à propos de l'article 12, qui me paraît pouvoir prêter à confusion au niveau du calcul des délais - leur commencement et leur fin - en matière administrative. Nous savons tous combien le droit administratif est rigoureux pour l'application de ces délais. Leur non-respect peut engendrer de graves conséquences.

L'article 13 aurait aussi pu être rédigé autrement, afin de mettre davantage en avant la garantie absolue de l'humain par défaut et la possibilité pour les administrés de changer à tout moment de mode de communication dans son rapport avec l'administration, et ce, même au cours de la procédure. Après analyse, relecture, audition du ministre, discussion avec les collaborateurs et nouvelle relecture, nous pouvons conclure que la règle est bien l'humain par défaut. Il n'est pas possible, même en se justifiant d'une charge disproportionnée, de faire disparaître ce principe essentiel.

Je trouve toujours qu'il est malheureux de ne pas permettre aux professionnels de bénéficier de cette même garantie. Je pense ici aux artisans, aux petits commerçants, aux petits indépendants, ainsi qu'à celles et ceux qui exercent une profession libérale de manière isolée. La grande entreprise - j'avais cité Audi en commission - prendra vraisemblablement toujours contact avec son administration par voie numérique. Pourquoi imposer cette charge aux commerçants en fin de carrière, à l'indépendant isolé ou au médecin, qui ne s'en sort pas toujours avec les nouvelles dispositions en matière de délivrance de certificat électronique ? Ne peut-on pas les mettre au même niveau que les particuliers ?

Nous n'avons pas accepté l'amendement, car des garanties ont été données. Dans les arrêtés d'exécution de cette ordonnance, nous pourrions aménager des paramètres permettant cette correction de l'article qui, sinon, nous paraît assez dur.

En outre, nous ne trouvons pas dans le texte de garantie quant à l'égalité des frais administratifs entre celui qui choisira le numérique et celui qui optera pour le guichet physique. Cela nous semble pourtant essentiel et nous voudrions être rassurés à ce propos.

Vous l'aurez compris, nous voterons ce texte, même si ce n'est pas avec le plus grand des plaisirs. Je pense qu'il doit être accepté d'une manière ou d'une autre, et que nous devons parvenir à rassurer les acteurs de terrain et les personnes mobilisées aujourd'hui, qui ont fait un travail remarquable en vue de faire avancer les choses.

Il importe réellement que les associations de terrain, les Bruxelloises et les Bruxellois finissent par adhérer à votre texte. À cet effet, vous devez profiter de cette séance plénière pour réaffirmer les points essentiels suivants :

burgers willen behouden. Mijnheer de minister, u draagt daarin een grote verantwoordelijkheid. Stel ons niet teleur.

(Applaus bij de PS)

- les administrations seront toujours accessibles par le biais d'un guichet physique, par téléphone ou par courrier postal ;

- les administrations ne pourront jamais supprimer les guichets en prétextant une charge disproportionnée ;

- les administrations ne remplaceront pas les guichets par d'autres moyens d'accès aux services, ces autres moyens devant toujours être complémentaires aux guichets physiques ;

- le personnel libéré par l'utilisation d'outils numériques pourra être affecté à l'amélioration des services physiques dans les administrations.

Vous n'ignorez pas que, pour le PS, le contact humain et la proximité sont des éléments essentiels. D'ailleurs, dans notre programme, toutes les fonctions de la ville devraient être accessibles à dix minutes de chacune et de chacun. Cette proximité est primordiale pour maintenir le lien de confiance indispensable entre le monde politique et le citoyen.

Monsieur le Ministre, votre responsabilité est grande. Ne nous décevez pas. Je vous remercie.

(Applaudissements sur les bancs du PS)

²¹⁹⁵ **Mevrouw Soetkin Hoessen (Groen).**- Groen streeft naar een zo toegankelijk mogelijke openbare dienstverlening op een menselijke, laagdrempelige en gastvrije manier. Onze kijk op de digitale transformatie van de stad is gericht op inclusiviteit en eerlijke kansen voor alle Brusselaars zonder dat er iemand achterblijft. De tekst bevat zeker positieve elementen. Er is eindelijk een kader vastgesteld. Dat betekent ook dat de ongeremde digitalisering bij verschillende diensten in bedwang kan worden gehouden. Daarnaast wordt er ondersteuning geboden aan burgers tijdens digitale processen en administratieve procedures en is er de verplichting om alternatieven voor online interactie aan te bieden.

Die maatregelen beogen een warme stad te creëren waaraan iedereen kan deelnemen, ongeacht zijn of haar digitale vaardigheden. Tegelijkertijd kan digitalisering diensten ontlasten door bijvoorbeeld de geautomatiseerde toekenning van rechten. Dat levert tijdswinst op, maar ook een rechtvaardigere en eerlijkere dienstverlening. Terwijl we de positieve aspecten van digitalisering erkennen, mogen we de gevaren van digitale uitsluiting echter niet uit het oog verliezen.

Het ontwerp van ordonnantie heeft begrijpelijkerwijs grote ongerustheid opgeroepen binnen het maatschappelijke middenveld. Er bestaat bezorgdheid over hoe administratieve procedures die uitsluitend online verlopen, nadelige gevolgen kunnen hebben voor specifieke doelgroepen, die nog meer geïsoleerd kunnen raken. Digitale diensten worden nog minder toegankelijk voor Brusselaars met een beperkte toegang tot hard- en software of zonder ondersteunend netwerk. We dringen er

Mme Soetkin Hoessen (Groen) *(en néerlandais).*- Groen plaide pour un service public à taille humaine et facile d'accès. La transformation numérique doit être inclusive et intégrer chaque Bruxellois. Le texte fixe désormais un cadre qui permettra de brider le tout au numérique et il prévoit d'aider le citoyen qui serait démuné face à cet outil en lui proposant d'office d'autres canaux de contact avec l'administration.

Ces mesures permettront à chaque habitant de participer à la vie de la cité, quelles que soient ses aptitudes en matière technologique. Parallèlement, le recours au numérique garantira l'octroi automatique de certains droits, ce qui sera synonyme de gain de temps, mais aussi de service plus juste et équitable.

Ce texte a évidemment suscité beaucoup d'inquiétudes au sein de la société civile, préoccupée par l'accès exclusivement en ligne à certaines procédures, excluant d'emblée certains publics, déjà fragilisés. Mon groupe insiste pour que cette réforme intègre ces préoccupations sociales.

daarom op aan dat de hervorming een afdoende antwoord biedt op die bezorgdheden.

²¹⁹⁷ Groen streeft naar een samenleving waarin digitale technologie de mens dient en niet andersom. De openbare dienstverlening moet daarom in de eerste plaats mensgericht, laagdrempelig en gastvrij zijn. De focus ligt op het scheppen van eerlijke kansen voor iedereen vanuit een inclusieve benadering.

Groen oordeelt dat deze tekst daarvoor voldoende garanties biedt. Er is een heel lange procedure doorlopen en er zijn garanties beloofd. Daarom zal mijn fractie dit ontwerp van ordonnantie goedkeuren.

(Applaus bij Groen en Ecolo)

²²⁰¹ **Mevrouw Françoise De Smedt (PTB)** *(in het Frans)*.- *Al ruim een jaar verzetten honderden verenigingen zich tegen dit ontwerp van ordonnantie. Zij vrezen dat voor velen de toegang tot bepaalde rechten in het gedrang komt als alles digitaal wordt en er onvoldoende garanties zijn dat de alternatieven blijven bestaan.*

Wij zijn er niet tegen dat de diensten online beschikbaar worden, maar 40% van de bevolking is digitaal ongeletterd en voor hen moeten er andere mogelijkheden blijven. Anders zal de ongelijkheid in de samenleving alleen maar toenemen.

Le numérique doit être au service de l'humain, pas l'inverse. Vu les garanties obtenues, mon groupe soutiendra cette ordonnance.

(Applaudissements sur les bancs de Groen et d'Ecolo)

Mme Françoise De Smedt (PTB).- Cela fait plus d'un an que des centaines d'associations et leurs usagers se mobilisent et nous tenons d'ailleurs à les féliciter de tenir le cap. Ils se mobilisent, car ils craignent pour l'accès aux droits et pour leur avenir même. Des associations se mobilisent encore aujourd'hui devant le Parlement. Monsieur le Ministre, il est manifeste que votre projet offre toujours matière à discussion.

Après vous avoir interpellé à de nombreuses reprises sur les problèmes que pose l'ordonnance « Bruxelles numérique » pour l'accès aux droits, après avoir eu de nombreux et longs débats en commission en décembre dernier, malheureusement sans évolution majeure du projet, nous restons aujourd'hui inquiets des répercussions - à court, moyen et long termes - qu'aura ce passage au tout numérique, sans garanties suffisantes sur les solutions alternatives.

Comme nous vous l'avons déjà répété plusieurs fois, nous ne nous opposons pas à l'accès en ligne des services publics. Par contre, nous ne soutenons pas les conséquences importantes qu'aura votre projet sur une partie de la population, à savoir un pourcentage non négligeable de 40 % en vulnérabilité numérique. C'est même un pourcentage énorme : 40 % de notre population risque de rencontrer des problèmes supplémentaires, alors que notre Région connaît déjà des inégalités catastrophiques. C'est gigantesque !

Fondamentalement, nous reprochons à votre ordonnance la disproportion entre les nouveaux droits accordés et les droits attaqués des personnes en vulnérabilité numérique, faute de garanties suffisantes au niveau des solutions alternatives maintenues et à développer. Aujourd'hui, ces solutions alternatives diminuent et la crise du Covid-19 a accéléré le phénomène.

Depuis plus d'un an, de nombreux témoignages nous rapportent, à chaque mobilisation, les difficultés liées à la disparition des guichets. L'attente est interminable pour obtenir une réponse à un appel téléphonique, ou les personnes sont renvoyées d'un bureau à l'autre, ne reçoivent pas les informations tout de suite ou se

2203 *Loketten moeten gratis toegankelijk blijven, elke werkdag en zonder afspraak. Je moet ook mensen met kennis van zaken aan de lijn kunnen krijgen en de papieren communicatie moet de voorkeur krijgen. Persoonlijk contact is nog steeds de beste manier om te communiceren. Bovendien moet de dienstverlening van de overheid openbaar blijven en mag die niet worden toevertrouwd aan privédiensten.*

Dat zijn de eisen waarvoor honderden verenigingen op straat komen. Zij vrezen ook dat ze overstelpt zullen worden met hulpvragen en dat ze daardoor niet meer aan hun eigenlijke werk toekomen. Daarom ook moet de openbare dienstverlening versterkt worden, zodat iedereen de juiste begeleiding kan krijgen.

Het voornaamste probleem in de tekst is artikel 13, in het bijzonder paragraaf 8, dat het mogelijk maakt om alternatieven voor de digitale diensten achterwege te laten als die een te grote belasting zouden betekenen. De garanties voor de alternatieven, opgenomen in de paragrafen 1 en 2, zijn onvoldoende sterk.

2205 *Garandeert u dat de administraties op een kwaliteitsvolle manier toegankelijk zullen blijven via loketten of telefoondiensten? Garandeert u dat ze geen gebruik zullen maken van artikel 13 om de loketten af te schaffen of te vervangen? Garandeert dat ze de loketten niet zullen toevertrouwen aan privéorganisaties? Garandeert u dat "fysieke toegang", zoals vermeld in artikel*

retrouvent face à un robot qui ne fournit pas les renseignements nécessaires.

Les administrations ne peuvent pas faire l'économie du contact humain et des guichets gratuits et accessibles tous les jours sans rendez-vous. La communication papier doit prévaloir, tout comme la présence au bout du fil d'un personnel suffisant et bien formé, le tout sans dérogation possible.

Les démarches administratives ne peuvent pas non plus impliquer le recours à un service privé. Il faut au contraire garantir le service public. Afin de sauvegarder la qualité du service, les compétences humaines doivent être privilégiées. En effet, le numérique ne saurait se substituer à l'expertise humaine.

On le sait, les informations fournies via un canal numérique n'ont pas la même valeur que celles qui sont dispensées face à une personne. Le dialogue de vive voix est le fondement de la communication, tandis que l'échange numérique lui est complémentaire. Le dialogue humain permet un échange beaucoup plus complexe que le numérique. N'avons-nous pas tous été confrontés à la pauvreté des réponses fournies par un assistant virtuel, engendrant énervement et frustration ?

Depuis plusieurs mois, des centaines d'associations et de personnes fragilisées par le numérique se mobilisent dans la rue. Elles demandent très clairement le maintien des guichets physiques, des réponses téléphoniques données par des êtres humains, des courriers postaux afin de ne pas aggraver les inégalités déjà marquées dans notre Région. Il ne faudrait pas que les associations en viennent à ne plus pouvoir remplir leur mission première, tant serait grande la charge de travail résultant de demandes d'aide incessantes relatives à l'emploi des téléphones intelligents ou aux formulaires électroniques permettant de garantir l'accès aux droits.

Le tout-au-numérique ne peut justifier des économies dans les services publics ou conduire à la surcharge des services sociaux, déjà incapables aujourd'hui de se consacrer à leur cœur de métier. Il faut au contraire renforcer le service public pour accueillir et accompagner toutes les personnes qui en ont besoin, leur garantissant ainsi l'accès aux droits.

Nos craintes relatives à ce projet d'ordonnance concernent essentiellement l'article 13, particulièrement le paragraphe 8, qui permet d'écarter des formules alternatives au numérique, sous prétexte de charge disproportionnée. Elles portent aussi sur les paragraphes 1 et 2, alinéa 2, qui ont, certes, été légèrement modifiés en commission, mais qui ne garantissent toujours pas suffisamment les trois autres voies demandées.

Aujourd'hui, devant cette assemblée, vous avez une ultime occasion de nous prouver et de démontrer aux Bruxellois que l'ordonnance « Bruxelles numérique » garantit les contacts humains entre les services et le public. Nous allons nous faire ici l'écho de la société civile et vous demander d'expliquer clairement, encore une fois, comment, selon vous, cette ordonnance garantit ces guichets. Je vais vous demander de

13, inderdaad slaat op een fysiek loket, waar menselijk contact mogelijk is met iemand met voldoende kennis van zaken?

(Applaus bij de PTB en de PVDA)

répondre très clairement et très précisément, et par l'affirmative, aux cinq questions suivantes.

Garantissez-vous que grâce à l'ordonnance « Bruxelles numérique », les administrations seront accessibles via des guichets physiques et des services téléphoniques de qualité ?

Garantissez-vous que les administrations ne se serviront pas de l'ordonnance, et en particulier de son article 13, § 8, pour supprimer des guichets en prétextant une charge disproportionnée ?

Garantissez-vous qu'avec l'ordonnance, en particulier en vertu de son article 13, § 1, alinéa 2, et § 2, alinéa 2, les administrations ne remplaceront pas les guichets par d'autres moyens d'accès à leurs services ?

Garantissez-vous que les administrations ne vont pas utiliser cette ordonnance, en particulier en vertu de mêmes paragraphes, pour sous-traiter leurs guichets à d'autres institutions ?

Garantissez-vous que l'accueil physique dont il est question dans l'article 13 comprend effectivement un guichet physique, tenu par un humain formé et assermenté ?

(Applaudissements sur les bancs du PTB et du PVDA)

²²⁰⁹ **Mevrouw Farida Tahar (Ecolo)** *(in het Frans)*.- *Burgers en middenveldorganisaties komen al bijna twee jaar in actie om hun rechten te verdedigen.*

De organisaties, die voornamelijk kansarme en digitaal ongeletterde groepen vertegenwoordigen, zeggen terecht dat menselijk contact onvervangbaar is. Digitale toepassingen zijn natuurlijk nuttig als ze ten dienste staan van de gebruiker, maar niet als het andersom is.

We moeten begrip hebben voor de problemen van wie digitaal kwetsbaar is en voor het feit dat organisaties vaak de indruk hebben dat ze voor weinig geld begeleiding moeten bieden.

De tekst waarover we vandaag stemmen, bevatte oorspronkelijk geen alternatief voor digitale communicatie. Daarom heeft de Ecolofractie, met de steun van onder andere DéFI, een tekst ingediend die louter over fysieke loketten ging.

Mme Farida Tahar (Ecolo).- *Voilà près de deux ans que des milliers de nos concitoyennes et concitoyens, ainsi que des centaines d'associations, se mobilisent pour à la fois faire entendre leur voix et défendre leurs droits. Ils ont eu raison de le faire puisque leur mobilisation a payé, en tout cas en grande partie.*

Ces associations, qui représentent des publics souvent fragilisés ayant des difficultés d'accès au numérique, nous disent à juste titre que rien ne remplacera jamais l'humain, pas même le numérique, malgré les avantages qu'il peut apporter. Le numérique est évidemment utile quand il est au service de l'utilisateur, mais il est nocif quand l'utilisateur est à son service. Pour les usagers, une présence humaine est toujours préférable à une machine, aussi sophistiquée soit-elle. C'est le cas pour toutes les personnes que nous sommes : il est toujours plus plaisant d'avoir un visage, un sourire, une personne derrière un guichet que d'avoir affaire à une machine ou à l'électronique.

Nous devons entendre les difficultés vécues par toutes les personnes qui sont en situation de vulnérabilité numérique. Nous devons aussi comprendre que les associations ont trop fréquemment le sentiment de devoir prêter à bas coût, et sans soutien aucun concernant les tâches de formation, les missions d'accompagnement qui doivent être assumées par les services publics.

Le texte qui est soumis à notre vote aujourd'hui ne prévoyait pas initialement de solution alternative aux démarches numériques. Au début, le texte ne parlait que de Bruxelles numérique, sans prévoir de guichet physique, de contact téléphonique ou de voie

²²¹¹ *Een jaar geleden zei ik dat ik de tekst die voorlag, dus zonder garantie op fysieke loketten, niet zou goedkeuren, en ik was toen niet de enige.*

Heeft het middenveld een punt als het vandaag opnieuw actievoert? Zeker, want door zijn volgehouden inspanningen heeft het het behoud van menselijke aanspreekpunten in de gewestelijke administratie op de agenda gehouden en kunnen bijsturen.

De eerste versie ging gewoon over de digitalisering van de openbare diensten, met de bedoeling de wirwar van gewestelijke websites te vereenvoudigen. In de toekomst zal de gebruiker geen tientallen websites meer hoeven te bezoeken om een antwoord te vinden of zijn administratie te regelen. Dat is echter alleen een vooruitgang voor wie digitaal voldoende geletterd is.

De ordonnantie biedt dan wel faciliteiten, maar dat volstaat niet voor alle burgers. Veel burgers voelen zich machteloos als ze zaken digitaal moeten regelen en ze willen vragen kunnen stellen aan mensen van vlees en bloed.

²²¹³ *U hebt zich daartoe geëngageerd, mijnheer de minister, en daarom hebben de groenen ook gestreden om garanties in de*

postale. C'est la raison pour laquelle le groupe Ecolo, soutenu par d'autres groupes de la majorité dont DÉFI, a pris l'initiative de déposer un texte traitant uniquement des guichets physiques. Il me semble important de le rappeler.

Nous sommes dans une majorité avec d'autres partis, et nous avons donc attendu le texte du ministre et, surtout, nous avons exigé que ce texte instaure certaines garanties.

Il y a un an, lors d'une conférence publique, j'avais affirmé, comme d'autres, que je ne soutiendrais pas le texte en l'état, à savoir un texte sans garanties en matière de guichets physiques.

Je tiens en outre à rappeler que près d'un Bruxellois sur deux est en situation de vulnérabilité numérique, et que 40 % de la population belge possède de faibles compétences numériques. Ce pourcentage atteint même 70 % chez les personnes à faibles revenus et peu diplômées.

La société civile a-t-elle raison de se mobiliser à nouveau aujourd'hui ? Incontestablement. Par le biais d'actions régulières, d'interpellations, de cartes blanches, la société civile a mis en lumière les risques d'exclusion numérique et a défendu ardemment le maintien nécessaire de services publics accessibles et physiques dans notre Région. Nous lui devons aujourd'hui les avancées obtenues, lesquelles étaient également portées par le groupe Ecolo et d'autres groupes siégeant dans ce Parlement.

Dans sa première version, le texte portait sur la simple numérisation des services publics. Il avait pour objectif de rationaliser la jungle des sites web des administrations régionales, nombreux, différents et n'offrant pas toujours les mêmes services.

Certes, à l'avenir, l'utilisateur ne devra plus parcourir des dizaines de sites pour trouver une réponse et pourra accéder 24 heures sur 24 et sept jours sur sept à des services lui permettant d'effectuer des démarches administratives. Tous les citoyens n'y auront toutefois pas accès. Y auront accès les citoyens qui ne rencontrent pas de difficultés. Quoique, moi-même, j'en rencontre parfois.

Certes, l'ordonnance offre des facilités à certains publics, mais, chers collègues, Monsieur le Ministre, cette offre numérique ne convient pas à l'ensemble des citoyens. Nous ne sommes pas tous égaux devant un écran d'ordinateur. Dans les faits, de nombreux citoyens se sentent encore désarmés face à des démarches numériques, aimeraient pouvoir poser des questions à un agent en chair et en os et se demandent où iront leurs données et par qui elles seront traitées. En tout état de cause, ces citoyens aimeraient que cette ordonnance ne traite pas du seul accès numérique, mais concerne l'accès à l'administration dans son ensemble.

Vous vous y êtes engagé, Monsieur le Ministre. C'est pourquoi les écologistes se sont eux aussi battus pour amender ce texte. Il contient aujourd'hui des garanties dont nous nous réjouissons. Pour les écologistes, c'est bel et bien l'humain qui doit primer.

tekst op te nemen. Het komt erop neer dat menselijke interactie de norm wordt.

Het recht op digitale communicatie met de administratie mag daarentegen geen verplichting worden. Als de gebruiker er niet uitdrukkelijk voor kiest om online met de administratie te communiceren, dan moet hij op menselijk contact kunnen rekenen. Dat komt tot uiting in artikel 5.

²²¹⁵ *U zei ook dat digitalisering de norm wordt in de administratieve afhandeling van dossiers, niet in de contacten met de burger.*

In die zin zijn we tevreden dat de gebruiker in de aangepaste tekst de mogelijkheid heeft om zijn communicatie met de overheid per brief te voeren.

De grootste aandacht ging echter naar artikel 13, dat de algemene ambitie inhoudt om procedures inclusief en voor iedereen toegankelijk te maken.

Autrement dit, nous choisissons l'humain par défaut, plutôt que le numérique par défaut. Les interactions avec l'administration doivent donc se faire prioritairement avec des humains à même de répondre aux questions et préoccupations des usagers.

C'est pourquoi nous avons déposé un texte visant à renforcer les guichets physiques. Nous l'avons suspendu en prenant connaissance de ce que prévoit le texte dont il est aujourd'hui question. À cet égard, nous nous sommes battus pour que le texte n'impose pas le numérique par défaut dans le cadre de l'interaction entre les citoyens et les administrations à la place de tout autre mode de communication.

A contrario, comme les commentaires du texte en témoignent, « le droit d'accès numérique à l'administration ne peut constituer une obligation dans le chef des usagers qui pourraient utiliser un autre canal de communication que celui en ligne ». À défaut d'une demande formulée expressément pour communiquer en ligne avec l'administration, l'utilisateur doit bénéficier d'un contact humain. C'est en tout cas ce que laisse entendre l'article 5 du texte.

Monsieur le Ministre, vous vous y êtes engagé, comme en atteste le rapport. Il était important pour mon groupe d'insister sur ce point aujourd'hui.

Vous avez également précisé, Monsieur le Ministre, que le numérique par défaut parfois évoqué ne concernait pas le service clientèle, en d'autres termes le contact avec l'utilisateur et l'administration. Il ne porte que sur la manière dont l'administration traite les dossiers des citoyens au sein des services d'appui. Je pense qu'il est important d'apporter cette précision.

C'est donc le traitement des dossiers par les agents des administrations qui sera numérique par défaut, et non l'interaction de ces agents avec les citoyens. Comme vous l'avez rappelé, Monsieur le Ministre, l'interaction numérique dorénavant proposée aux citoyens ne remplace pas les interactions existantes.

Dans ce cadre, l'accès physique ne doit pas être un principe dépourvu de toute substance. Il faut que les services publics aménagent des garanties concrètes d'inclusion et d'accessibilité aux usagers. Et vous vous y êtes également engagé, Monsieur le Ministre.

À cet égard, nous saluons bien entendu l'amendement dont a fait l'objet l'article 5, paragraphe 4 : « Les communications à l'utilisateur doivent, dans tous les cas, être proposées à l'utilisateur. » Dans sa version précédente, le texte faisait de la voie postale une faculté. Les écologistes ont voulu que les demandes des associations soient entendues. La voie postale doit être offerte aux personnes qui souhaiteraient retirer leur consentement à une solution par voie numérique. Si vous comparez les deux textes, vous voyez qu'il s'agit aujourd'hui d'une obligation.

²²¹⁷ *Artikel 13 verplicht de administratie tot ondersteuning bij onlineprocedures en het behoud of de invoering van een alternatief voor elk van die procedures.*

Bovendien wordt er een minimumgarantie ingebouwd. Zo moet de overheid ten minste een fysiek loket, telefonisch contact en briefwisseling mogelijk maken. Daardoor krijgen alle burgers de mogelijkheid om niet-digitaal met de overheid te communiceren. Er is een uitzondering mogelijk als dat tot een bovenmatige werklast bij de overheid zou leiden, maar die uitzondering mag niet te pas en te onpas worden ingeroepen.

Toutefois, c'est sur l'article 13 que se sont concentrées les nombreuses discussions, les échanges et les négociations relatifs à ces garanties d'inclusion et d'accessibilité. Qu'en est-il plus exactement ? Ce dispositif présente une ambition générale, qui consiste à assurer le caractère inclusif des procédures ainsi que l'accessibilité des services aux usagers en général, et aux personnes en situation de handicap en particulier.

Je renvoie une fois de plus à cet article 13, § 1, alinéa 1, et § 2, alinéa 1. Cet article est celui qui, à juste titre, a suscité le plus d'inquiétudes, d'interrogations et de demandes de précision. Je pense qu'aujourd'hui, Monsieur le Ministre, vous aurez encore à rassurer, à préciser et à clarifier vos intentions et votre volonté politique d'assurer le maintien des guichets physiques, de la voie postale et des contacts téléphoniques.

L'article 13 consacre l'obligation, pour l'administration, d'assurer deux choses : le soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative ou de toute communication, d'une part, et le maintien ou la mise en place d'une solution alternative à toute procédure administrative ou communication en ligne, d'autre part.

Par ailleurs, il impose une garantie a minima. Pour le groupe Ecolo, ce point est intéressant, pour autant que des clarifications soient confirmées et validées. Ainsi, l'article 13, § 2, alinéa 1, dispose que les autorités publiques doivent, a minima, prévoir pour les usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale. Cette obligation, qui s'appliquera à l'ensemble des démarches - c'est une bonne chose, mais il faudra vérifier comment cela se passe dans les faits -, permettra le maintien, voire le renforcement des formules alternatives au numérique. Chaque citoyen pourra ainsi recourir à des dispositifs non numériques, en complément des mesures d'inclusivité et d'accompagnement précédemment mentionnées.

Dans ce cadre, des mesures alternatives à ces trois voies d'accès peuvent être envisagées, mais le texte précise qu'elles devront garantir à l'utilisateur concerné un niveau de service au minimum équivalent aux mesures précitées. Par exemple, pour remplacer un accueil physique dans l'administration, il pourra s'agir d'une visite à domicile de l'agent administratif qui s'assurera de l'accomplissement de la démarche.

Par ailleurs, les débats en commission ont permis de préciser qu'une mesure alternative pouvait remplacer l'une des trois voies d'accès que sont, je le répète, les guichets physiques, le service téléphonique et la voie postale. Toutefois, elle ne pourra pas se substituer à ces trois voies en même temps. Pour le groupe Ecolo, il est essentiel, a minima, que ces dispositifs soient maintenus, quoi qu'il en soit.

Certes, les garanties contenues à l'article 13 ne sont pas absolues. Le paragraphe 8 dispose que les exigences d'inclusion et d'accessibilité évoquées au paragraphe 2, alinéa 1, peuvent ne pas être satisfaites lorsqu'elles ont pour effet d'imposer une charge jugée disproportionnée aux autorités publiques. Nous en avons parlé ce matin et en commission, ladite charge ne

2219 *Onlangs zei u dat het nooit tot het schrappen van het niet-digitale alternatief mag komen. Een instelling die bovenmatige werklust wil invoeren, zal vooraf moeten bepalen hoe groot die is. De bewijslast komt daardoor bij de administratie te liggen.*

Nadat de Raad van State preciseerde dat er een objectief verschil is tussen natuurlijke personen en rechtspersonen, kunnen overheidsinstellingen beslissen om rechtspersonen niet dezelfde inclusiviteit en bereikbaarheid te bieden. Ecolo betreurt dat kleine zelfstandigen en kmo's op die manier tot digitale interactie worden gedwongen.

Artikel 13, § 7 biedt volgens ons te veel ruimte voor de interpretatie van de deadline. Zullen de menselijke aansprekpunten, diensten per telefoon en per post beschikbaar zijn zodra het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie van kracht wordt? De digitalisering van de diensten en interne procedure moet vanaf dan binnen de zestig maanden rond zijn.

2221 *Tot slot bevat de tekst een essentieel herroepingsrecht, waardoor de keuze voor digitale interactie met de overheid niet definitief hoeft te zijn.*

De bekendmaking van niet-digitale contactmogelijkheden mag niet alleen digitaal verlopen. De groenen zullen u aan die belofte houden.

pourra pas être invoquée à tout-va. Monsieur le Ministre, il est essentiel que vous clarifiez ce point. Le groupe Ecolo y sera particulièrement attentif pendant la discussion du texte et, surtout, lors de sa mise en œuvre.

Vous avez également précisé en commission que l'article 13, § 8 ne peut « jamais aboutir à la suppression de l'alternative au numérique ». Rappelons que cette proposition s'inscrit dans le droit fil de la lecture de l'article 5 de l'ordonnance. Encore une fois, Monsieur le Ministre, vous vous y êtes engagé.

Par ailleurs, il reviendra à l'autorité qui invoque une charge disproportionnée de procéder à une évaluation préalable afin d'en déterminer l'ampleur. Pour le groupe Ecolo, il n'était pas audible que la charge de la preuve incombe aux personnes souffrant de ce défaut d'inclusion ou d'accessibilité. Nous nous réjouissons que celle-ci soit inversée et revienne à l'administration concernée.

Notons également qu'à la suite d'une précision du Conseil d'État estimant qu'il y avait bien une différence objective entre les personnes physiques - pour lesquelles les droits et protections sont absolus - et les personnes morales, les autorités peuvent, selon les démarches concernées, ne pas offrir aux personnes morales la même protection en matière d'inclusion et d'accessibilité. Le groupe Ecolo regrette que certaines professions - petits indépendants, PME - ne puissent donc bénéficier ces services en guichet physique, par téléphone ou par voie postale.

L'article 13, § 7, laisse selon nous une trop large marge d'appréciation concernant les délais d'application : « Le Gouvernement, le Collège, le Collège réuni peuvent respectivement définir une date pour imposer l'exécution des mesures visées aux paragraphes 1 et 2 dans les réglementations et procédures administratives existantes, sans que ce délai puisse dépasser le délai visé à l'article 20. » En commission, une demande de précision vous a été soumise : la mise en place de l'accueil physique, du service téléphonique et des contacts par voie postale, ainsi que des mesures d'inclusivité et d'accessibilité, se fera-t-elle dès l'entrée en vigueur du projet de décret et d'ordonnance conjoints ? La numérisation des services et des procédures internes aux administrations publiques devrait être effectuée dans un délai de 60 mois à compter de l'entrée en vigueur du projet. Il me semble qu'aucune réponse n'ait été donnée à ce sujet, et le rapport n'en fait pas non plus état. Il faut, aujourd'hui, que vous répondiez très clairement à cette question, nous en disiez davantage et rassuriez tant les députés que les personnes venues nous écouter, en ce moment rassemblées sur la place Saint-Jean.

Il est précisé dans le texte que « Le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni peuvent respectivement définir une date pour imposer l'exécution des mesures visées au premier paragraphe dans les réglementations et procédures administratives existantes. » Cette date pouvant être fixée, qu'en est-il, Monsieur le Ministre ?

Het middenveld heeft voor een heleboel verbeteringen gezorgd, maar dat maakt het ontwerp nog niet tot een wonderoplossing. Het is zeker nog voor verbetering vatbaar. Zo nodig moeten we de administratie en de regering interpellieren over de niet-naleving van de regels.

Ik beloof ook dat ik me dit dossier zal blijven aantrekken, mocht ik worden herverkozen.

(Vrolijkheid)

De uitvoeringsbesluiten moeten de verbintenissen in de tekst in de praktijk brengen en er ook voor zorgen dat de garanties binnen een redelijke termijn concreet worden gemaakt. In die zin verwachten we dat de regering, het college en het Verenigd College een deadline geven.

Enfin, le texte comporte un droit de rétractation essentiel, lui aussi contenu dans le chapitre II de l'ordonnance. C'est une bonne chose. Il y est fait état du droit de se rétracter et de poursuivre une procédure avec d'autres modes d'interaction que le numérique.

Concernant la publicité des modalités non numériques, le fait de pouvoir en connaître l'existence permettra de répondre aux nombreuses situations de non-recours aux droits. Et, pour cela, vous vous y êtes engagé, Monsieur le Ministre, il sera impératif que cette publicité des modalités existantes se fasse aussi d'une manière autre que numérique. Les écologistes s'en assureront, notamment grâce au contrôle parlementaire.

Autant d'avancées que nous devons en très grande partie au secteur associatif et aux personnes qui se sont mobilisées depuis le début. Ce projet de décret et ordonnance conjoints qui nous est soumis à l'examen et au vote est-il pour autant une panacée ? Non. Un projet parfait qui va résoudre tous les problèmes d'inclusivité, de non-accès aux droits ? Non. Est-il perfectible ? Oui. Est-il modifiable, au besoin ? Oui !

S'il présente de nombreuses avancées, les inquiétudes qu'il a soulevées demeurent légitimes encore aujourd'hui. La transition numérique de nos services publics et la dématérialisation croissante de nos interactions suscitent en effet bien des interrogations fondées. Face à cette transition croissante de nos administrations, de notre société, de nos vies vers le numérique, il nous faudra continuer d'exercer un contrôle parlementaire.

Nous devons être particulièrement attentifs à la mise en œuvre de ce texte et aux droits qu'il prétend garantir. Au besoin, nous devons interpellier l'administration et les membres du gouvernement sur le non-respect ou la non-application d'une disposition légale. Le Parlement continuera en ce sens à exercer son contrôle politique sur ce texte, comme sur tant d'autres. Je m'engage, si je suis réélue, à poursuivre le travail sur ce dossier, à l'évaluer et à le modifier si nécessaire.

Je m'y engage devant vous, même si, avant, je devrai tout de même passer le cap de la réélection.

(Sourires)

Il nous faudra nous assurer que les arrêtés d'exécution qui suivront traduiront les engagements pris dans ce texte, mais aussi que les garanties énoncées dans le texte seront concrétisées dans un délai raisonnable. Comme le gouvernement, le Collège et le Collège réuni - je le répète, c'est important - peuvent définir une date pour l'exécution des mesures, nous attendons l'entrée en vigueur du texte. Les écologistes y seront particulièrement attentifs.

Nous devons également nous assurer que la volonté de rendre accessibles les solutions numériques et d'en faire profiter le plus grand nombre se traduise dans la réalité. En outre, aucun

²²²⁵ *Tot slot moeten we altijd en overal blijven hameren op de toegankelijkheid van de openbare diensten.*

2225 **De voorzitter.-** Mevrouw Tahar, u bent al aan uw spreektijd van de volgende regeerperiode begonnen!

(Applaus bij Ecolo)

2231 **De heer Emmanuel De Bock (DéFI)** *(in het Frans).*- Brussel geeft opnieuw het goede voorbeeld door als eerste gewest een wettekst voor te stellen ter omkadering van de digitalisering. Zonder die tekst was het al mogelijk om af te zien van loketten, telefonische diensten of brieven. Sommige gemeenten en gewestelijke overheidsdiensten deden dat ook. De minister is gelukkig ingegaan op de opmerkingen van verschillende verenigingen en van een aantal parlementsleden, in het bijzonder van mevrouw Tahar.

(Applaus)

Deze tekst is veel inclusiever dan sommigen denken. Digitale dienstverlening wordt niet de standaard. Burgers krijgen de mogelijkheid om te kiezen tussen digitale of niet-digitale dienstverlening.

Overigens biedt digitalisering ook heel wat voordelen op ecologisch en economisch vlak. Sommige administratieve procedures worden een pak eenvoudiger en minder tijdrovend, terwijl wie dat wil, nog steeds kan kiezen om de overheid in levenden lijve te contacteren. Die mogelijkheid wordt immers helemaal niet afgeschaft.

texte n'étant parfait, il est toujours possible, voire nécessaire, de l'améliorer et de le modifier.

Enfin, il nous faudra continuer à poser la question de l'accessibilité des services publics partout où cela est utile. La question de la numérisation des services publics et du non-recours aux droits qui en découle doit prendre une place majeure dans notre société. Nous devons poursuivre le débat de manière plus large.

M. le président.- Madame Tahar, vous empiétez déjà sur votre temps de parole pour la prochaine législature !

(Applaudissements sur les bancs d'Ecolo)

M. Emmanuel De Bock (DéFI).- Bruxelles est la première des trois Régions à proposer un texte encadrant le numérique. En d'autres termes, comme pour la réforme des titres-services, Bruxelles est à nouveau précurseuse. Actuellement, l'absence de texte permet notamment à certaines communes de ne pas travailler à minima avec des guichets, des services téléphoniques et des courriers postaux. On ne le rappelle pas assez : même au niveau régional, certains services ne sont plus accessibles physiquement aujourd'hui.

Monsieur le Ministre, je vous remercie d'avoir prêté attention aux remarques du secteur associatif, ainsi qu'aux interpellations des députés. Je salue le travail de Mme Tahar - mais d'autres se reconnaîtront aussi - pour sensibiliser à cette problématique et à ses enjeux. Cela a permis de faire évoluer la position du ministre et d'un certain nombre d'entre nous. Nous sommes beaucoup plus à l'aise avec ce texte, qui est le fruit de votre travail, Madame Tahar.

(Applaudissements)

Ce texte est beaucoup plus inclusif que ce que d'aucuns craignaient. Il ne vise pas le numérique par défaut, mais consacre le choix du numérique ou du non-numérique.

Par ailleurs, on oublie souvent de rappeler tous les bienfaits du numérique sur les plans écologique et économique. On pourrait énumérer quelques exemples de services améliorés grâce au numérique. L'un des exemples les plus marquants réside dans les options qui nous sont données pour rentrer notre déclaration d'impôt. Pour un grand nombre d'entre nous, cette dernière est souvent précomplétée avec l'ensemble des données qui nous concernent. Il ne faut donc plus rien faire parvenir à un guichet ni démarcher qui que ce soit pour obtenir les documents nécessaires.

Cela représente une certaine avancée. Ici, le numérique offre un gain de temps pour les usagers qui ne doivent plus se rendre dans leur administration, d'autant que l'on sait que les administrations ne sont pas ouvertes tout le temps. Il en va ainsi d'une amélioration de la qualité de vie, tant pour la fonction publique que pour les usagers qui recourent à ce service.

²²³⁵ *Neem bijvoorbeeld de inschrijvingen voor scholen. Ik denk niet dat iemand terug wil naar de tijd dat ouders of grootouders voor de schoolpoort moesten kamperen om een plaatsje te vinden in de school van hun keuze. Ook de kinderbijslag veroorzaakt tegenwoordig minder rompslomp: als iemand verhuist naar een ander gewest, kan het dossier nu eenvoudig doorgegeven worden en moet die persoon dat niet meer persoonlijk aan een loket gaan regelen. Kortom, digitalisering is in de eerste plaats vooruitgang.*

Sommigen noemen digitalisering onmenselijk. Dat is beledigend voor de ambtenaren die digitale dienstverlening verstrekken aan burgers. Zij zijn geen robots, maar mensen die zich in dienst stellen van de samenleving.

Mensen leren omgaan met digitale hulpmiddelen is inderdaad belangrijk in de strijd voor integratie en inclusie in de samenleving. We mogen die niet alleen aan familieleden of verenigingen overlaten.

Deze wetgeving is nodig, want anders geldt de wet van de jungle en zullen ook heel wat organisaties alternatieven voor digitale dienstverlening afschaffen.

Aujourd'hui, quand on reçoit une convocation de la police, celle-ci peut nous parvenir de différentes manières : téléphone, guichet ou courriel. On peut choisir de changer son rendez-vous par voie informatique, choisir l'option qui nous convient le mieux parmi celles proposées par l'inspecteur de quartier. Là encore, nous parlons, selon moi, d'avancées et il n'est pas question de supprimer le contact physique, mais d'ajouter des options pour améliorer la qualité du service.

Souvenez-vous de la réforme du décret « Inscription », il y a quelques années, où nous n'étions pas non plus à la manœuvre. Des centaines de parents avaient dû faire la file devant les écoles pour y inscrire leurs enfants, la règle étant : premier arrivé, premier servi.

Je ne pense pas que, pour la société, il était enrichissant de voir des parents ou des grands-parents être obligés de se relayer au fil de la nuit pour s'assurer d'une place en ordre utile dans l'école de leur choix. En l'occurrence, je pense que l'intégration du numérique a permis de résoudre un certain nombre de problèmes pratiques et que l'ancien système de la file n'était pas gratifiant pour nous, en matière de responsabilité politique.

S'agissant des allocations familiales - dont le système diffère entre les trois Régions -, le citoyen qui déménage vers une autre Région n'est plus contraint de se présenter au guichet de sa nouvelle Région pour s'inscrire. Aujourd'hui, il est facile de transférer son dossier par le biais d'une application numérique. Il existe même un système de paiements croisés entre institutions. Si, à la suite d'un déménagement, des allocations familiales vous sont versées des deux côtés pendant un mois ou deux, le trop-perçu sera déduit ultérieurement. Le numérique permet des avancées importantes, et il est important de le reconnaître dans cet hémicycle.

Il est toujours possible de prendre rendez-vous par téléphone ou au guichet. En aucun cas, il n'est question d'une perte de services, mais bien d'un élargissement de l'accessibilité aux services.

À l'occasion de ce débat, certains ont prétendu que le numérique n'était pas de l'humain. Or, pour mon groupe, le numérique est aussi de l'humain. Il peut être choquant de caricaturer le travail des fonctionnaires qui répondent aux citoyens à l'aide d'outils numériques. Non, ces personnes ne sont pas des robots, et je ne veux pas réduire les employés communaux et régionaux à des guichetiers attendant l'usager. Certains propos sont assez désobligeants pour toutes ces personnes qui consacrent leur vie au service de la collectivité. La manière dont on pense et on organise leur travail est une question éminemment importante qui relève aussi de la gestion des ressources humaines et des moyens mis à la disposition de ces personnes pour effectuer leurs tâches.

Par ailleurs, je vous rejoins sur la question de l'éducation à ces nouvelles technologies, qui constitue un réel enjeu d'intégration et d'inclusion dans la société moderne. Elle doit dépasser la simple solidarité intrafamiliale ou entre voisins, ou le soutien

²²³⁷ *De afgelopen tien jaar is het personeelsbestand van de gemeenten niet verminderd, ook al werden heel wat diensten ondertussen gedigitaliseerd. Het personeel dat daardoor beschikbaar werd, heeft eenvoudigweg andere taken gekregen. De vrees dat er overheidsjobs verloren zouden gaan, is dus ongegrond.*

Deze tekst zoekt het midden tussen digitalisering en het behoud van alternatieven voor digitale dienstverlening. De digitale dienstverlening wordt sterk verbeterd, maar het is nergens de bedoeling om loketten en dergelijke af te schaffen. Integendeel, dit is de eerste wettekst in België waarin alternatieven voor digitale dienstverlening een plaats krijgen.

In geval van discussie valt het overigens ook moeilijk te bewijzen wat iemand aan de telefoon of aan een loket gezegd heeft. Als je met e-mails en digitale formulieren werkt, valt dat probleem weg.

Kortom, de verwijten in verband met deze tekst kloppen niet. Er komen alleen maar meer manieren om met de overheid te communiceren, terwijl de oudere alternatieven blijven bestaan. De toegankelijkheid van de dienstverlening blijft dus voor iedereen gegarandeerd.

(Applaus bij DéFI)

²²⁴¹ **Mevrouw Els Rochette (Vooruit.brussels).**- Eerst en vooral wil ik de organisaties en de mensen achter de talloze acties en de petitie oprecht bedanken. Dankzij hun inspanningen zijn we de voorbije maanden getuige geweest van een boeiend democratisch proces. Dankzij hun stem werden artikelen van de ordonnantie herschreven. Hun inspanningen hebben er mede voor gezorgd dat er garanties voor gelijke toegang tot

du secteur associatif pour les personnes qui éprouvent des difficultés à utiliser les outils numériques.

Aujourd'hui, si nous ne légiférons pas, les citoyens se trouveront face à une jungle où aucune règle ne prévaudra et dans laquelle on continuera à trouver des bons et des mauvais exemples : des exemples avec une option numérique et des exemples d'organisation sans contacts humains.

Face à la crainte exprimée par ceux qui pensent que ce sont des emplois physiques en moins, je vous invite à regarder les statistiques du personnel de nos administrations, en particulier celles des administrations communales. Vous verrez que ces dix dernières années, il n'y a pas moins de personnel communal, malgré toutes les démarches aujourd'hui numérisées dans la plupart des communes. Le personnel ainsi gagné sur certains postes a simplement été déplacé et d'autres fonctions ont été créées pour répondre aux nouveaux enjeux que représente aussi le numérique, afin d'offrir des services complémentaires.

Entre le tout au numérique et le tout au guichet, ce texte est la voie médiane d'un service aux citoyens renforcé, qui garantit la flexibilité, à ceux qui le souhaitent, d'avoir une relation parfaite avec l'administration, qu'elle soit physique ou numérisée. Il n'est question nulle part dans le texte de supprimer les guichets, de supprimer le contact humain. Au contraire, il s'agit du premier texte dans le pays qui accorde une place aux guichets, à la voie postale, au téléphone, et qui consacre la protection de ce service minimal.

J'attire aussi l'attention sur le fait qu'en cas de réclamation, une discussion qui a eu lieu à un guichet ou par contact téléphonique ne constitue en rien une preuve matérielle. Il est très difficile de faire écho à ce qui a été dit au téléphone ou à un guichet, alors qu'un message électronique permet de se référer à un dossier, aux réponses du fonctionnaire ou aux arguments soulevés par le citoyen.

Il ressort des auditions que beaucoup ont fait un faux procès à ce texte et ont sacralisé certaines frustrations bien légitimes qui ne relèvent pourtant pas de l'objet de l'ordonnance ou, pire, qui sont précisément combattues par la présente ordonnance. Le procès fait par certains est en réalité bien plus celui de l'accessibilité des services publics que celui du numérique. Il ne faut pas voir non plus dans ce texte ce qu'il n'est pas, ou plutôt il faut accepter ce qu'il est et uniquement ce qu'il est, à savoir un simple canal supplémentaire et cadré, qui doit servir chacun, quel que soit son niveau de connaissances numériques.

(Applaudissements sur les bancs de DéFI)

Mme Els Rochette (Vooruit.brussels) *(en néerlandais).*- *Je remercie toutes les personnes qui se sont mobilisées ces derniers mois afin de transformer le texte de l'ordonnance et d'y intégrer davantage de garanties, de procédures simplifiées et de possibilités de contacts physiques et téléphoniques avec l'administration.*

rechten voor iedereen zijn ingebouwd, dankzij vereenvoudigde procedures, vlot toegankelijke informatie en de garantie van fysieke en telefonische contacten.

Dankzij hen zijn we ons er meer dan ooit van bewust hoeveel Brusselaars met digitale toepassingen worstelen. Uit gesprekken met armoedeorganisaties en Brusselaars blijkt dat veel burgers uit de boot vallen en dat is absoluut onaanvaardbaar. De digitale evolutie betekent echter ook een meerwaarde en kan ervoor zorgen dat mensen hun administratie snel en efficiënt van huis kunnen regelen. Daardoor hoeven werkende mensen geen vrije dag meer te nemen om naar de gemeente te gaan, zullen de rijen er korter worden en komt er tijd vrij om hulpbehoevenden te helpen.

Dit is de eerste Europese ordonnantie om de digitale transitie te regelen. Ze creëert specifieke rechten die de digitale ontwikkeling van de Brusselse overheidsinstellingen begeleiden. Zo worden online procedures als een recht beschouwd. De burger krijgt standaard de mogelijkheid om administratieve procedures online af te handelen.

Het is de logica zelve dat we de digitale trein nemen, maar de digitale vooruitgang mag niet ten koste gaan van wie niet helemaal mee is met de transformatie. En dat zijn er veel. De cijfers van de Koning Boudewijnstichting spreken voor zich: vier van de tien Brusselaars zijn digibeet. Daarom moeten mensen altijd en overal bij een mens terecht kunnen, aan een loket of per telefoon. De ordonnantie regelt dat. De digitale dienstverlening vormt een aanvulling op de andere communicatiekanalen. Voor mensen zonder digitale basisvaardigheden is er begeleiding nodig, in de eerste plaats van een aanspreekbare ambtenaar. Dat punt hebben armoedeorganisaties met veel ijver gemaakt en wij hebben geluisterd.

²²⁴³ In het ontwerp van ordonnantie staat immers dat overheidsinstanties moeten garanderen dat gebruikers die het nodig hebben, "een alternatief aangeboden krijgen om te communiceren met een ambtenaar voor elke administratieve procedure, op zijn minst door een contact ter plaatse en per telefoon, en uitwisselingen per post." Het is geenszins zwart-wit. Het is niet zo dat laagopgeleiden naar het loket gaan en hoogopgeleiden kiezen voor de digitale weg. Ook is de digitale toegang naast de fysieke toegang geen oplossing voor alles.

De dienstverlening aan de loketten schiet vaak tekort ten aanzien van mensen in armoede. Dat leerde ik uit mijn gesprek met vertegenwoordigers van het Brussels Platform Armoede en het Syndicat des Immenses. Sommige mensen hebben door hun sociale positie veel administratieve hordes te nemen om gewoonweg te krijgen waar ze recht op hebben. Voor wie digitaal handig is, is de digitalisering net een uitkomst. Mensen in armoede zijn de lange wachttijden aan de loketten beu, net als het feit dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd, dat de invulformulieren zo complex zijn en het nagenoeg onmogelijk is om foutjes te corrigeren. Ze zijn het ook beu dat loketbedienden

Cette mobilisation importante a démontré que de nombreux citoyens sont démunis face au numérique, ce qui est inacceptable. Certes, le numérique permet aussi au citoyen d'effectuer rapidement depuis son domicile certaines démarches.

Ce texte, une première en Europe, régit la transition numérique, accompagne le développement en ligne des administrations et confère au citoyen le droit d'effectuer des démarches sur l'internet.

Évidemment, nous devons opter pour le numérique, mais pas au détriment des plus fragiles de notre société, sachant que quatre Bruxellois sur dix sont en situation d'analphabétisme numérique. Il faut donc garder des guichets ouverts ainsi que des lignes téléphoniques. Le numérique vient en réalité compléter les canaux de communication existants.

Le texte prévoit que l'administration proposera divers moyens de la contacter, en plus de l'accès via l'internet.

Le service rendu aux guichets n'est pas forcément bien adapté aux personnes en situation de précarité, souvent démunies face aux démarches administratives longues et complexes. Il est essentiel de n'abandonner aucun citoyen. Grâce au recours au numérique pour les personnes plus à l'aise avec cette technologie, les agents devraient pouvoir davantage se concentrer sur les usagers qui ont besoin de leur accompagnement.

Le service rendu au citoyen doit gagner en efficacité, en ligne comme dans les contacts directs. La gouvernance de cette Région doit aussi s'améliorer. En effet, mon groupe considère Bruxelles comme une seule grande ville. Plusieurs domaines de compétence gagneraient à être gérés au niveau régional, et non communal. C'est une question de solidarité entre les Bruxellois et d'accès aux droits.

Le texte de l'ordonnance étant désormais plus équilibré et ambitieux, nous le soutiendrons.

geen idee hebben van hun moeilijke thuissituatie en dat ze hun vraag niet lijken te begrijpen.

Het is essentieel om te kijken naar de eigen dienstverlening en ervoor te zorgen dat niemand achterblijft. De werklust van de maatschappelijk werkers is echter enorm. Ik ben ervan overtuigd dat hun werk op termijn zal worden verlicht dankzij deze ordonnantie, zodat ze hun kerntaak opnieuw kunnen vervullen en tijd kunnen nemen om te luisteren.

We moeten de administratieve procedures online in orde brengen en ervoor zorgen dat de fysieke dienstverlening efficiënter is. Dat betekent nog niet dat het werk dan gedaan is. Niet alleen de administratie in Brussel moet veel eenvoudiger, maar ook het bestuur van dit gewest. Mijn fractie beschouwt het Brussels Gewest immers als één stad. Meerdere vraagstukken zouden beter op grotere schaal worden aangepakt, veeleer dan op gemeentelijk vlak. Er zijn efficiëntiewinsten te boeken in het beheer van het gewest. In de toekomst moeten we ook die oefening maken, want alleen dan zal de solidariteit tussen Brusselaars en de toegang tot rechten voor iedereen worden verbeterd.

Het ontwerp van ordonnantie is dankzij de aanpassingen evenwichtig en ambitieus. Mijn fractie zal het goedkeuren. We verbinden ons ertoe om er in de komende maanden en jaren actief over te waken dat fysieke contacten altijd gewaarborgd worden.

(Applaus bij DéFI en Ecolo)

²²⁴⁷ **De heer Christophe De Beukelaer (Les Engagés)** *(in het Frans).*- *Digitalisering is niet intrinsiek goed of slecht. Alles hangt af van wat je ermee doet.*

We moeten digitale technologie omarmen om ons op de toekomst voor te bereiden, om burgers beter te helpen en om tijd en geld te besparen. De leden van Les Engagés zijn voorstander van digitalisering als die positieve vooruitgang oplevert.

Ik ben opgegroeid met digitale technologie en heb het geluk dat ik van de voordelen kan genieten zonder te lijden onder de toenemende complexiteit, maar dat geldt niet voor iedereen in Brussel.

De noodzakelijke digitalisering van de overheidsdiensten moet daarom gepaard gaan met het behoud van menselijk contact. De overheid is juridisch verplicht om haar diensten toegankelijk te maken voor alle burgers, ook degenen die menselijk contact nodig hebben. Dat zijn er veel. Volgens de Koning Boudewijnstichting treft de digitale kloof 40% van alle Belgische burgers en 75% van de vijfenzeventigplussers.

(Applaudissements sur les bancs de DéFI et d'Ecolo)

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés).- J'ai 36 ans et je suis un enfant du numérique. J'ai grandi dans un monde où le numérique s'est déployé de manière exponentielle. Je n'ai pas la prétention de connaître tout de cet univers, mais depuis de nombreuses années, je prends le temps de l'explorer. Selon moi, le numérique n'est ni bon ni mauvais, tout dépend de ce que l'on en fait. Avec un couteau, vous pouvez beurrer une tartine ou tuer votre voisin. Le problème, ce n'est pas le couteau, mais ce que vous en faites.

Vous qui suivez mes combats politiques avec attention, vous savez que le numérique, de l'intelligence artificielle aux blockchains, fait partie de mon action. Nous devons nous saisir de ses outils pour préparer l'avenir, permettre des avancées réelles pour les citoyens - par exemple, dans les secteurs de la médecine et de l'enseignement -, économiser du temps et de l'argent dans beaucoup d'usages. Oui, Les Engagés veulent plus de numérique là où il génère des avancées positives.

Je suis un enfant du numérique, mais j'ai conscience d'être un privilégié face à cet univers. J'ai la chance de profiter de ses avantages sans souffrir de la complexité croissante qui l'accompagne. Or ce n'est pas le cas de tous les Bruxellois, ni de 40 % des citoyens belges. Certes, je suis un enfant du numérique, mais je ne peux pas accepter qu'il empêche certains de mes concitoyens d'avoir accès à leurs droits les plus élémentaires.

²²⁴⁹ *We kunnen moeilijk gesubsidieerde ambulante welzijns- en gezondheidsdiensten verplichten om 20 uur per week en 46 weken per jaar open te zijn als diezelfde verplichting niet geldt voor overheidsdiensten.*

Het sterke protest van de verenigingen heeft heel wat amendementen opgeleverd. Wij zijn niet de enigen die de verenigingen hebben gesteund en de aandacht van de regering hebben gevestigd op een aantal zaken waarmee in de oorspronkelijke tekst onvoldoende rekening was gehouden.

De tekst werd dus gewijzigd. De debatten hebben de minister en de meerderheid er ook toe genoopt om hun goede bedoelingen te verduidelijken. Wij begrijpen dan ook niet waarom de meerderheid tegen de amendementen heeft gestemd die wij in de commissie hebben ingediend. Die waren enkel bedoeld om alle dubbelzinnigheid uit de weg te ruimen.

Kunt u de verenigingen vandaag verzekeren dat alle overheidsdiensten op een behoorlijke manier bereikbaar zullen zijn via loketten en per telefoon? Kunt u garanderen dat er geen loketten zullen worden afgeschaft onder het voorwendsel dat ze een onevenredige last vormen, en dat ze niet zullen worden vervangen door andere middelen en evenmin aan andere instellingen zullen worden uitbesteed?

De huidige versie van de tekst staat ons niet toe om daar bevestigend op te antwoorden. Daarom dienden we in de commissie een aantal amendementen in. U hebt ze verworpen, maar we geven niet op en dienen vandaag twee nieuwe amendementen in om artikel 13 te verduidelijken.

La numérisation - indispensable - de nos services publics doit se faire parallèlement au maintien d'un contact humain. Le service public a l'obligation - il ne s'agit pas d'une question politique, mais d'une question de droit - d'inclure tous ses citoyens dans son offre, y compris ceux qui ont besoin d'un contact humain. Et ces derniers sont nombreux. La Fondation Roi Baudouin l'a rappelé, la fracture numérique touche 40 % des citoyens belges et 75 % des plus de 75 ans.

Trouvons-nous normal qu'une ordonnance demande à tous les services ambulatoires bruxellois œuvrant dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé et qui sont subsidiés par nos soins d'être ouverts 20 heures par semaine, 46 semaines par an, alors que les pouvoirs publics ne s'appliqueraient pas la même obligation pour ses propres services ? Ne serait-ce pas là une hypocrisie sans nom ? En effet, la charge de l'accompagnement retomberait immanquablement sur ces mêmes associations, déjà débordées et dont les difficultés sont bien connues.

Monsieur le Ministre, la forte mobilisation du secteur associatif a été remarquablement constructive. Elle s'est déroulée sans relâche et sans violence, ce qui n'a pas toujours été le cas à d'autres occasions. De longues heures de travail ont permis de faire éclore des amendements, des propositions, des analyses de textes. Et nous ne sommes pas les seuls à avoir soutenu en commission cette mobilisation, qui a permis d'attirer l'attention du gouvernement sur cette réalité insuffisamment prise en compte dans le texte initial. Même les députés de la majorité le reconnaissent.

Le texte a ainsi été modifié et ces débats ont aussi forcé le ministre et les députés de la majorité à clarifier leurs intentions avec ce texte, qui sont bonnes et rassurantes. Dès lors, nous ne comprenons pas, Mesdames et Messieurs les députés de la majorité, que vous ayez voté contre les amendements que nous avons déposés en commission. Leur seul et unique objectif était de lever toute ambiguïté afin que vos intentions soient correctement exprimées dans le texte que vous nous proposez de voter. Reconnaissez que votre rejet met à mal la confiance dans ce texte, qui laisse encore trop de place à l'interprétation, malgré les modifications que vous y avez apportées.

Êtes-vous à même aujourd'hui, Monsieur le Ministre, de dissiper les craintes très justement exprimées par le secteur associatif et de nous assurer de toutes les administrations :

- qu'elles seront accessibles via des guichets physiques et des services téléphoniques de qualité ;
- qu'elles ne supprimeront pas de guichets en prétextant une charge disproportionnée ;
- qu'elles ne remplaceront pas les guichets par d'autres moyens d'accès à leur services ;

²²⁵¹ *Dat verandert niets aan de aard van de tekst, maar zorgt er alleen voor dat alternatieven voor digitale dienstverlening noodzakelijkerwijs menselijk contact moeten inhouden. We proberen gewoon de tekst in overeenstemming te brengen met uw uitspraken.*

Het Brussels Gewest telt steeds meer kwetsbare burgers. De coronacrisis heeft een grote kloof doen ontstaan tussen burgers en overheidsdiensten. Sociale samenhang moet dan ook onze absolute prioriteit zijn.

Heel wat Brusselaars weten niet hoe ze hun rechten kunnen laten gelden. We moeten hen daarbij helpen. Er moeten dus de nodige middelen worden uitgetrokken opdat de sector die broodnodige begeleiding kan bieden.

Beste collega's, ik nodig u uit om deze strijd niet alleen in het Brussels Gewest te voeren, maar ook op federaal niveau. Mijn partijgenote Vanessa Matz heeft enkele maanden geleden een heel duidelijke tekst ingediend in de Kamer om een alternatief voor digitale dienstverlening te garanderen bij alle overheidsdiensten.

Mijnheer de minister, u bent er niet in geslaagd bent om de vrees van een hele reeks parlementsleden en verenigingen weg te nemen. Het voorspelt niet veel goeds op lange termijn als u een wettekst opstelt zonder te luisteren naar een groot deel van de verenigingssector.

- qu'elles ne sous-traiteront pas leurs guichets à d'autres institutions ?

Nous estimons que la version actuelle du texte ne nous permet pas de répondre par l'affirmative. C'est la raison pour laquelle nous avons déposé de nombreux amendements en commission. Vous les avez refusés, mais nous ne lâchons rien, Monsieur le Ministre, et nous déposons aujourd'hui deux nouveaux amendements qui précisent l'article 13.

Je ne doute pas que vous les recevrez favorablement parce qu'ils sont en ligne avec vos intentions. Ils apportent des précisions à l'article 13 en ajoutant les mots « par l'interaction directe avec un être humain » et plus loin « offrant le même niveau d'interaction avec un être humain » Ainsi, les choses nous paraissent plus claires.

Il ne change rien à la nature du texte, mais assure simplement le caractère nécessairement humain des solutions alternatives non numériques qui doivent être mises en place. Nous cherchons à cadenciser le texte et à l'aligner sur vos déclarations.

Nous vivons dans une Région qui s'est précarisée. Nous discutons régulièrement ici des causes et des pistes de solution, sur lesquelles nous ne sommes d'ailleurs pas toujours d'accord. La crise du Covid-19 a constitué une forte fracture dans la vie de beaucoup de nos concitoyens et dans les services offerts par les pouvoirs publics. Dans ce climat, le lien social doit être notre priorité absolue.

Face à ses droits, ne pas comprendre, se perdre, ne pas savoir vers qui se tourner, c'est la réalité de nombreux Bruxellois. Il y a donc un besoin criant d'être là aux côtés de ceux qui vont avoir besoin d'être accompagnés pour obtenir des informations, exercer leurs droits et libertés, s'ancrer de façon égalitaire dans notre société bruxelloise.

Nous sommes donc à un tournant sur ce sujet à Bruxelles. Ce texte en cristallise les enjeux. J'entends les discours à reculons des partenaires de la majorité. Chers collègues, Monsieur le Ministre, vous ne pouvez pas non plus avancer avec ce texte sans prévoir de budget pour l'accompagner, pour permettre au secteur de faire face à cet accompagnement bien nécessaire.

Chers collègues, je vous invite à ne pas uniquement porter ce combat à la Région bruxelloise, mais aussi au niveau fédéral. Ma collègue la députée fédérale Vanessa Matz a déposé un texte très clair il y a quelques mois à la Chambre des représentants, garantissant une solution alternative non numérique pour tous les services administratifs. Sans aucune ambiguïté et sans aucune exception.

Monsieur le Ministre, vous devez reconnaître que vous n'avez pas réussi à apaiser les craintes de toute une série de députés et d'acteurs associatifs. Si la majorité a cédé aux auditions, vous n'avez pas jugé bon de remettre en question le projet qui n'emporte pas l'adhésion d'une partie de ses destinataires. Légiférer en rupture avec une grande partie du secteur associatif

2253 *Ik kant me niet tegen uw ontwerp van ordonnantie, maar vind dat u voor meer garanties en verduidelijking had moeten zorgen.*

U hebt een aantal signalen genegeerd. U hebt evenwel nog steeds de kans om solide garanties te geven en de genoemde punten te verduidelijken door onze amendementen te steunen.

Voor de leden van Les Engagés is het moeilijk om uw ontwerp te steunen, omdat wij meer respect voor de diverse bevolking van Brussel verwachten.

(Applaus)

2255 **De heer Pepijn Kennis (Agora).**- De Brusselse Burgerassemblee heeft zich niet expliciet uitgesproken over de digitale dienstverlening van de gemeenten, maar dringt er in elk van haar resoluties op aan dat alles wat onze overheden doen, voor iedereen toegankelijk moet zijn. Inclusie moet gewaarborgd zijn. Daarover gaat het debat van vandaag. Veel mensen hebben geen toegang tot bepaalde diensten, omdat ze door allerlei vormen van onzekerheid of tekort, bijvoorbeeld een tekort aan digitale geletterdheid, die diensten moeilijk kunnen gebruiken.

De toegang tot digitale diensten is dus niet gelijk. Ook de technologie vertoont tekortkomingen. Denk maar aan keuzemenu's die geen voor jou passende optie bevatten, zodat je niet precies kunt aangeven wat je vraag of probleem is. Ook problematisch zijn het respect voor het privéleven, het feit dat de software wordt ontwikkeld door privébedrijven waar we weinig controle op hebben en de ecologische impact.

Het is gebleken dat dit een belangrijk thema is voor het middenveld.

2257 *(verder in het Frans)*

Talrijke verenigingen hebben hun ongerustheid geuit. Zij moeten vaak mensen helpen bij het gebruik van digitale diensten, wat eigenlijk een taak van de overheid is. Ze klagen over een gebrek aan financiering, opleidingen, lokalen en materiaal.

Doordat zij lang niet gehoord werden, hebben middenveldorganisaties een petitie bij dit parlement ingediend. Er zijn hoorzittingen georganiseerd. Dat alles heeft weinig mogen baten.

n'augure jamais rien de bon sur le long terme. Il aurait fallu prendre le temps, encore et encore, jusqu'à créer cette confiance, échanger, transiger, aboutir pour envoyer un signal fort et indispensable, celui de l'écoute, pour ne laisser personne au bord du chemin.

Monsieur le Ministre, je ne dis pas que vous auriez dû abandonner votre projet, mais il fallait le tempérer, donner des garanties solides et clarifier les points évoqués à l'instant. Vous êtes passé outre une série de signaux. Il vous reste une possibilité de nous rassurer sur ces points et de voter les amendements que nous vous soumettons pour cadencier le texte.

Toutefois, eu égard à ce que j'ai entendu jusqu'ici, mon groupe pourra difficilement soutenir votre projet, car nous l'aurions souhaité plus respectueux de la diversité bruxelloise.

(Applaudissements)

M. Pepijn Kennis (Agora) *(en néerlandais).*- *Dans chacune de ses résolutions, l'assemblée citoyenne bruxelloise insiste sur l'importance de garantir l'accès de tous aux services publics.*

Or, il s'avère que de nombreuses personnes n'ont pas accès aux services numériques en raison, par exemple, de manque de culture numérique ou de choix dans les menus. Le fait que les logiciels soient développés par des entreprises privées sur lesquelles nous avons peu de contrôle et l'impact écologique pose également un problème.

(poursuivant en français)

Nous avons tous reçu des appels de différentes associations bruxelloises qui s'inquiètent, à juste titre, des effets de cette ordonnance. De nombreux collègues sont revenus sur les chiffres de la Fondation Roi Baudouin : près de la moitié des Belges souffrent de vulnérabilité numérique.

Souvent, les associations se plaignent de devoir remplir un rôle qui incombe normalement aux pouvoirs publics, à savoir aider les gens à utiliser les outils numériques existants, notamment par le biais des espaces publics numériques. Dans le même temps, elles déplorent un manque de financement, de formations, de locaux, de matériel, etc.

Monsieur le Ministre, vous dites avoir élaboré ce texte après une large concertation des opérateurs. J'imagine bien que les instances formelles ont été consultées, mais si le secteur

2259 *(verder in het Nederlands)*

Er is onvoldoende rekening gehouden met de input van de verenigingssector, de petitie, de open brieven, de hoorzittingen en de sector. De ordonnantie verbetert het recht op digitale dienstverlening. Dat is op zich een goede zaak en kan een stap vooruit zijn. We moeten die digitale dienstverlening omarmen en toegankelijk maken voor iedereen die ze wil en kan gebruiken.

Tegelijkertijd moeten we evenwel voorkomen dat wie dat niet wil of kan, uit de boot valt of een slechtere dienstverlening krijgt. De digitale transitie zal veel geld kosten. Wellicht zal er minder personeel aan de loketten worden ingezet, waardoor de wachtrijen eerder langer dan korter zullen worden.

Zoals de Raad van State aangeeft, worden er weliswaar een aantal rechten gecreëerd en wordt de deur opengezet voor digitale dienstverlening, maar riskeren we ook meer discriminatie in de hand te werken en de inclusie van personen met een handicap teniet te doen. We raken zelfs aan het recht op waardigheid inzake huisvesting en sociale bijstand.

Digitale dienstverlening is een stap vooruit die we kunnen omarmen, maar er zijn onvoldoende garanties met betrekking tot de alternatieven. Er moet slechts in een alternatief worden voorzien, en dan nog voor zover het budget dat toelaat. Gezien de financiële situatie van de Brusselse gemeenten en van het gewest is de kans groot dat er geen alternatieven zullen worden aangeboden. Bovendien zijn er onvoldoende middelen vrijgemaakt om mensen te helpen om die digitale weg te bewandelen.

2261 *(verder in het Frans)*

Wij steunen dus de amendementen. Als het de meerderheidsfracties menens is met hun zonet uitgedrukte intenties, nodig ik hen uit hetzelfde te doen. Zonder die amendementen biedt de tekst onvoldoende waarborgen op reële alternatieven en een voor iedereen toegankelijke dienstverlening.

2263 **De heer Bernard Clerfayt, minister** *(in het Frans)*.- *De digitalisering van de samenleving is een feit. De vraag hoe we daarmee omspringen zou op alle beleidsniveaus gevoerd moeten worden.*

We moeten ons ook buigen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de openbare dienstverlening aan de burger. Die vraag stelt zich ongeacht de manier waarop de dienst geleverd

associatif a demandé avec tant d'insistance à être entendu, c'est qu'il ne l'a pas été auparavant. C'est pourquoi une pétition nous est parvenue dans cette enceinte et nous avons organisé des auditions à mi-chemin du traitement du texte, le tout avec trop peu d'effet.

(poursuivant en néerlandais)

Les contributions du secteur associatif n'ont pas été assez prises en compte. L'amélioration du droit aux services numériques est une bonne chose pour tous ceux qui veulent et peuvent les utiliser, mais nous devons aussi veiller à ne pas léser ceux qui ne veulent ou ne peuvent pas le faire.

Comme le souligne le Conseil d'État, en créant certains droits, nous risquons également de créer davantage de discriminations et de nuire à l'inclusion des personnes souffrant d'un handicap. Nous touchons même au droit à la dignité en matière de logement et d'aide sociale.

En outre, vu la situation financière des communes et de la Région, l'offre de solutions alternatives ne devrait pas dépendre du budget. Enfin, les fonds prévus pour aider les gens à prendre le chemin du numérique sont insuffisants.

(poursuivant en français)

Nous allons donc voter en faveur des amendements, dont l'objectif est d'améliorer ce texte, afin que cet accompagnement et cette interface humaine soient prévus. Et si les partenaires de la majorité pensent ou veulent réaliser ce qu'ils viennent d'évoquer ici, je les invite à voter également en faveur de ces amendements.

Par contre, si ces amendements ne sont pas acceptés, nous ne pourrons pas, dans l'état actuel du texte, soutenir ce texte aujourd'hui.

M. Bernard Clerfayt, ministre.- Voilà un beau débat pour entamer l'année civile de ce Parlement, qui brasse un sujet de société important, à savoir la transition numérique de notre société en général. Une carte blanche parue il y a quelques mois appelait à un large débat sociétal sur tous les aspects du numérique, sur tous les plans : commercial, civil, administratif et autres. C'est un beau débat, qui devrait être tenu à tous les

wordt. Ook dat is een kwestie waarmee alle beleidsniveaus zich moeten bezighouden.

niveaux de pouvoir, en beaucoup de lieux et d'enceintes, car il dépasse le cadre de ce Parlement.

La boîte de Pandore a été ouverte. Que faisons-nous de l'évolution de cette technologie qui se répand dans notre société ?

Cela ouvre également un débat plus large sur la qualité de l'accueil des citoyens dans les services publics, sujet noble et important qui doit tous nous mobiliser. La qualité de l'accueil se pose quelle que soit la manière dont le service est fourni : par contact humain, par téléphone, par l'envoi de formulaires ou de manière numérique. La question de la qualité de l'accueil et de la nature de chacun des services publics proposés aux citoyens en Région bruxelloise peut se poser à d'autres niveaux de pouvoir. Certains ont évoqué des services publics comme Tax-on-web, les systèmes de prise de rendez-vous à l'hôpital, ou d'autres qui sortent du cadre de ce que la Région bruxelloise peut réguler.

L'accueil des citoyens, quelle qu'en soit la forme, est une vraie question. J'ai entendu des députés déclarer à cette tribune qu'ils s'en saisiraient davantage demain qu'ils ne l'avaient fait jusqu'ici. C'est une bonne chose ! Je vous encourage à interroger sans cesse chacune des administrations et chacun des ministres compétents, pour vérifier si la manière dont l'accueil est organisé est à la hauteur de nos ambitions, à savoir garantir l'universalité et la qualité du service public que nous finançons à l'égard du public, et surtout du public précarisé.

²²⁶⁵ *De tekst zorgt voor een grondige modernisering van de overheidsdiensten door een intelligent gebruik van de nieuwe technologieën. Daarmee zetten we een grote stap vooruit naar een betere dienstverlening. Het Brussels Gewest zal op dat vlak een pionier in Europa zijn.*

Nous sommes sur le point de réaliser ce que je pense être une avancée significative, même si elle n'est pas parfaite, dans la manière dont nos autorités publiques embrassent le numérique pour mieux servir nos concitoyens. L'ordonnance « Bruxelles numérique » incarne en ce sens notre engagement ferme dans la modernisation de nos services publics par une intégration la plus intelligente possible des nouvelles technologies.

Comme certains l'ont souligné, une fois voté ce texte, la Région bruxelloise sera, à ma connaissance, pionnière en Europe. En effet, il s'agira du premier texte européen à prôner des services publics plus efficaces et accessibles, tout en consacrant l'inclusion numérique dans le développement de ces derniers, et ce, avec obligation de résultats quant au fait de servir tous les citoyens, quel que soit leur rapport au numérique.

²²⁶⁷ *(verder in het Nederlands)*

(poursuivant en néerlandais)

De digitalisering van de overheidsdiensten in het Brussels Gewest voltrekt zich al enkele jaren buiten enig gewestelijk regelgevend kader. Een gepaste regulering drong zich op, en dat gebeurt met de tekst die nu voorligt.

La numérisation des services publics en Région bruxelloise est en cours depuis plusieurs années. Il était donc urgent de mettre en place un cadre réglementaire approprié.

²²⁶⁹ *(verder in het Frans)*

(poursuivant en français)

Dit ontwerp van ordonnantie past ook in het ruimere beleid van administratieve vereenvoudiging. De burgers krijgen een extra manier om met de overheid te communiceren, een manier die sneller en efficiënter is. Daarbij wordt het beginsel gegarandeerd dat ze hun gegevens maar een keer moeten

Le projet « Bruxelles numérique » s'inscrit également dans un contexte politique plus large de simplification de la vie de nos citoyens. La numérisation des procédures administratives vise à offrir un canal de communication supplémentaire avec

meedelen en worden procedures op elk moment, dag en nacht, toegankelijk.

Heel wat openbare diensten hebben die digitale dienstverlening al spontaan uitgewerkt. In Brussel is al 85 van de diensten gedigitaliseerd, maar we mikken op 100%. Dat beantwoordt aan de behoeften van heel wat doelgroepen, zoals personen met een handicap die moeite hebben om te telefoneren of zich naar een loket te begeven.

De digitale communicatiemogelijkheden vormen een aanvulling op wat al bestaat. Sommigen verzetten zich ertegen dat het digitale de standaardmanier van communicatie wordt, maar dat staat nergens in de tekst. De niet-digitale alternatieven blijven bestaan en om dat duidelijk te maken en te garanderen hebben we die zo ruim mogelijk gedefinieerd.

²²⁷¹ *Het doel is dat elke administratieve procedure en elke onlinecommunicatie voortaan zo inclusief mogelijk uitgewerkt worden. De tekst bevat daarom nieuwe rechten en beschermingen en moet het mogelijk maken om elke administratieve stap online te doen.*

Een nieuw recht dat we willen invoeren, is dat op begeleiding bij online administratieve stappen. Nu wordt er weinig rekening gehouden met mensen die digitaal niet zo sterk zijn. In het vervolg moet dat wel zo zijn, van bij het begin van de ontwikkeling van de onlineprocedures. Wij ondersteunen ook de begeleiding van digitaal minder geletterden.

Die ongelijkheid tussen de burgers heb je trouwens ook als je communiceert op papier. Niet iedereen is immers even geletterd. Ook op dat vlak bieden verenigingen de nodige begeleiding, met de steun van de overheden.

l'administration, plus rapide et plus efficace, tout en réduisant les charges administratives.

Ce projet garantit le principe de « Once Only », déjà acté dans cet hémicycle, ainsi que des procédures réalisables 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, au gré des besoins de l'utilisateur. Grâce au numérique, il est possible d'introduire une demande ou de s'enquérir de l'état d'avancement d'un dossier le soir en rentrant chez soi, sans devoir téléphoner ou se rendre sur place aux heures d'ouverture des services. Même si tout le monde ne peut pas le faire, c'est une grande avancée pour beaucoup de citoyens. C'est la raison pour laquelle nombre de services publics, régionaux ou non, développent spontanément une offre numérique. À Bruxelles, 85 % des services sont déjà numérisés. Nous comptons réaffirmer le numérique comme secteur d'inclusion et viser les 100 %.

J'ai noté avec plaisir, lors de la large consultation que nous avons mise en place, que le conseil consultatif de la personne handicapée s'est réjoui de ce texte, en demandant même une application encore plus rapide. Pour ces personnes, ne pas devoir se déplacer ou ne pas devoir utiliser le téléphone est une amélioration du service public.

Cela répond donc à des besoins de certains publics, certes pas nécessairement à tous les besoins de tous les publics. Il s'agit ici d'ajouter, de compléter et d'encadrer le canal numérique par rapport aux autres modes d'interaction. Certains ont déclaré ici combien ils ont fermement combattu le numérique par défaut, mais cette expression, « par défaut », ne s'est jamais trouvée dans aucune version du texte.

Je sais que certains, parfois, combattent des fantômes, mais, en l'occurrence, celui que vous évoquez, « numérique par défaut », ne figure pas dans le texte. Ni-moi-même, ni nos équipes, ni quelque membre du gouvernement que ce soit n'avons jamais souhaité instaurer la communication numérique en remplacement d'autres modes d'interaction qui seraient voués à disparaître.

Cependant, s'agissant d'un texte consacré au numérique, il est normal de viser à encadrer ce canal de communication pour le rendre inclusif et accessible. Et dans la foulée sont nées des questions sur ses tenants et aboutissants. Personne, au sein du gouvernement, n'a jamais émis le moindre propos suspect à cet égard, mais nous avons néanmoins clarifié la situation en élargissant la définition des solutions alternatives. Celle-ci se trouvait dès l'origine dans le texte, mais nous avons ainsi souhaité vous donner toutes les garanties à ce sujet.

Le projet « Bruxelles numérique » cadre donc le numérique afin que chaque procédure administrative, chaque communication en ligne soit dorénavant conçue, pensée et développée dans une perspective inclusive, en prévoyant des garde-fous. En ce sens, le texte que vous voterez, et qui trouvera à s'appliquer prochainement, inclut de nouveaux droits, de nouvelles protections et la possibilité d'effectuer en ligne toute démarche administrative. Ainsi, 85 % des démarches

administratives offrent déjà cette possibilité, mais nous visons les 100 %.

Nous entendons instaurer le droit à un soutien lors de la réalisation de ces démarches. Aujourd'hui, lorsque l'on développe une offre en ligne, on n'est pas spécialement attentif à la partie du public qui souffre d'« inégalité numérique ». Le monde n'est pas aussi binaire qu'il y paraît et l'expression « fracture numérique » est trop clivante. Il existe donc des inégalités numériques, des personnes qui savent mieux que d'autres se débrouiller, qu'elles développent ou non ces compétences au fil du temps, et qu'elles y parviennent sur tel site et peut-être pas sur tel autre parce que le premier est mieux conçu et prend en considération les difficultés de perception d'une partie du public. Ce souci doit être présent dès la conception.

Il en va d'ailleurs de même pour l'écrit en général, soit le mode de communication séculaire entre les pouvoirs publics et les citoyens. Tous ne sont pas égaux devant un simple formulaire à signer et il subsiste aujourd'hui des inégalités en matière de connaissance de l'écrit, de littératie. Ces difficultés sont reconnues et un soutien du secteur public au monde associatif est prévu pour accompagner les personnes qui éprouvent des difficultés à maîtriser l'écrit.

Il faut reconnaître qu'il y a des inégalités numériques à combattre, ce que nous faisons déjà avec notre plan d'appropriation numérique 2021-2024 et les espaces publics numériques. Nous soutenons les opérateurs qui accompagnent les personnes souffrant d'inégalité numérique et qui souhaitent être accompagnées dans l'acquisition de ces compétences.

Le texte garantit de manière explicite le maintien du choix du canal de communication par le citoyen et, partant, l'accès à des points de contact traditionnels tels que les guichets physiques. Comme je l'ai indiqué en commission, il faut entendre par guichet physique un guichet associé à un contact humain. Le guichet physique ne se limite pas à une table, une chaise et un ordinateur ! Nous prévoyons donc le maintien d'un guichet physique, d'un contact téléphonique et d'un contact postal.

Je ne peux pas garantir qu'aucun des organismes de service public, dans l'offre d'interaction, s'il devait accueillir beaucoup plus de citoyens utilisant le numérique, ne réduira pas le nombre de ses guichets, passant par exemple de trois à deux. Il pourrait le faire, pour autant que le nombre de guichets restants satisfasse à la demande. Mais, en tout état de cause, il ne pourra pas supprimer un accès physique. On ne peut ni interdire un appel téléphonique ni refuser de recevoir un courrier postal. Ces conditions sont clairement énoncées dans le texte et ne figuraient nulle part ailleurs jusqu'à présent.

Il s'agit donc là d'une avancée concrète en matière de protection des droits sociaux. Cette avancée pourrait d'ailleurs inciter certains services publics actuels à se remettre en question et à corriger certaines évolutions passées. En effet, les mutations dans les canaux d'interaction entre les citoyens et les administrations ont parfois amené certaines administrations à ne

²²⁷³ *De tekst garandeert expliciet dat de burger de manier van communiceren kan kiezen en dat ook fysieke loketten, telefonische contactmogelijkheden of briefwisseling blijven bestaan. Een fysiek loket betekent, voor alle duidelijkheid, dat er sprake moet zijn van menselijk contact. Als een dienst plots veel meer mensen langs digitale weg vooruithelpt, kan ze natuurlijk wel het aantal loketten verminderen, zolang er maar voldoende overblijven om aan de vraag te voldoen. Ze volledig afschaffen mag niet.*

Dat betekent dat de sociale rechten voortaan beter beschermd zullen worden. Die bescherming stond voordien in geen enkele wettekst.

Hoe vaak de verschillende communicatiekanalen in de praktijk gebruikt zullen worden, hangt wellicht af van het type van dienstverlening en van het doelpubliek. Daar moeten de administraties zich aan aanpassen, maar de vier verschillende kanalen - digitaal, loket, telefoon, post - moeten sowieso blijven bestaan.

²²⁷⁷ *Kortom, niemand wordt verplicht om wat dan ook online te doen. Het gaat alleen om een bijkomende mogelijkheid. De burger kan ook te allen tijde van communicatiekanaal veranderen. De sluiting van veel loketten tijdens de covidcrisis heeft veel mensen bang gemaakt en het klopt dat heel wat administraties nooit teruggekeerd zijn naar de situatie van voor de epidemie, maar dankzij deze tekst zullen die dat wel moeten doen. Tot nu toe bestonden daar geen regels voor.*

²²⁷⁹ *Er werden talrijke voorbeelden gegeven van situaties waarin het misliep met de digitale communicatie, maar die voorbeelden zouden door deze tekst in principe onmogelijk moeten worden, ten minste als het gaat om administraties en dergelijke waarvoor het gewest bevoegd is. Over de manier waarop de ziekenhuizen*

plus se montrer suffisamment attentives aux besoins de tous les publics que nous devons accueillir en Région bruxelloise.

Par ailleurs, l'ampleur de chacun des canaux dépendra du type de public et du type de service auquel on s'adresse. La situation ne sera pas la même selon qu'il s'agit d'un accès à la bibliothèque communale ou d'un accueil au CPAS, à la commune, aux primes Rénolution ou auprès d'un organisme de paiement des allocations familiales. En fonction des publics et des besoins, chaque administration ou chaque service s'adaptera, mais devra toujours garantir les quatre canaux. Il n'est plus question d'en supprimer.

Je tiens à souligner que les démarches en ligne ne constitueront jamais une contrainte. Je réfute ainsi la rumeur selon laquelle le numérique serait imposé de manière unique et exclusive. Il s'agit bien d'encadrer et d'ajouter le mode de communication numérique aux autres moyens de communication et d'interaction entre administrations et citoyens. C'est une option supplémentaire. Chaque citoyen a le droit de choisir sa manière de communiquer. En outre, le texte lui consacre le droit d'en changer, par exemple en repassant d'une communication numérique à un contact physique, téléphonique ou autre, s'il le souhaite.

Il est vrai que la pandémie de Covid-19 a forcé la fermeture de services publics et que cela a suscité une réelle crainte dans la société. Et il est aussi vrai que certains services ne sont jamais revenus à leur situation antérieure. C'est peut-être là que le texte clarifie une série d'éléments. Il rappelle qu'après la fermeture de guichets et le passage à la numérisation ou au contact téléphonique, les administrations doivent rouvrir des guichets et en revenir à une situation de service universel à tous les publics concernés.

C'est au citoyen de choisir son mode d'interaction, et non à l'administration de le lui imposer. Jusqu'ici, aucun texte ne réglait la question et chaque administration choisissait son mode de communication avec le public. Pour la première fois, un texte dit clairement que le citoyen doit avoir le choix entre quatre modes d'interaction avec l'administration. C'est une avancée majeure pour un texte pionnier dans ce domaine.

La rapporteuse, Mme Barzin, a rappelé quelques exemples cités lors des auditions organisées en commission. Le premier était celui d'un jeune homme qui avait manqué son rendez-vous à l'hôpital parce que la borne interactive ne lui permettait pas de le modifier. L'ordonnance « Bruxelles numérique » ne porte pas sur cette question, puisque nous n'avons pas la compétence d'imposer des normes aux hôpitaux. Par contre, là où nous pouvons le faire, nous imposerons l'existence de solutions alternatives aux bornes numériques.

On a cité l'exemple d'une personne âgée qui se présente au guichet de la commune et qui se voit renvoyer vers la borne, tout en se moquant de son incompétence à se débrouiller. Ce cas relève de notre compétence. Le texte impose désormais à la commune de prévoir un système inclusif, un accompagnement

met hun patiënten communiceren, hebben wij bijvoorbeeld niets te zeggen.

Velen vragen zich af of al de rechten die in de tekst staan, wel voldoende gegarandeerd zijn. U kunt moeilijk steeds meer garanties en diensten eisen en dan klagen over de hoge kosten die die verplichtingen met zich meebrengen voor de administraties. De dienstverlening aan de burgers heeft een kostprijs, maar dat maakt die dienstverlening niet minder legitiem.

Zoals gezegd, is 85% van de diensten al gedigitaliseerd. De betrokken administraties hebben dat zelf bekostigd. Zij hoeven nu dus sowieso geen extra kosten te maken. Soms zijn die vormen van digitalisering wel niet op een voldoende inclusieve manier uitgewerkt, en daar wil deze tekst dan verandering in brengen.

ou une solution alternative. On ne pourra plus dire à une personne âgée qu'elle n'a que la borne à sa disposition. Elle a droit à un contact humain.

On a aussi parlé des inscriptions scolaires, qui se font uniquement en ligne. Là aussi, le texte dit très clairement que ce ne sera plus possible. L'autorité qui organise les inscriptions scolaires doit offrir les autres modes d'interaction.

On a cité l'exemple d'Actiris, dont le mode d'interaction (My Actiris) permet au chercheur d'emploi de prendre rendez-vous, de se renseigner, de recevoir des offres d'emploi, etc. Il n'empêche que les chercheurs d'emploi ont aussi la possibilité de se présenter au guichet physique d'une antenne d'Actiris ou de téléphoner gratuitement à la centrale. Actiris maintient ainsi l'accès à toutes les formes d'interaction possibles.

Ce texte encadre donc, autant que possible et dans le cadre des compétences de la Région, les droits des citoyens et les devoirs des administrations et des services publics.

Plusieurs en appellent à prévoir également des moyens pour garantir tous les droits inscrits dans le texte. Je l'entends, mais on ne peut réclamer davantage de garanties, des services plus étendus, et ensuite s'étonner ou s'inquiéter du coût éventuel des contraintes que représenterait ce texte pour l'exercice et l'organisation des services publics. Délivrer un service aux citoyens a un coût et ce coût des services publics ne constitue pas une charge disproportionnée. Il est légitime que nous dépensions de l'argent pour servir les citoyens.

La numérisation est déjà en marche : 85 % des procédures sont déjà numérisées. Les services publics, chacun à leur niveau (bibliothèque, commune, administration régionale, etc.), ont déjà financé sur leur budget propre la numérisation du service public. Exiger qu'ils le fassent proprement ne constitue pas un coût particulier. Ils assument déjà le coût de cette numérisation en marche, mais celle-ci n'est pas toujours inclusive ou pensée dès l'origine pour l'être suffisamment. Elle n'est pas non plus toujours pensée pour être accessible aux personnes porteuses de handicap et elle sert parfois de prétexte à la suppression d'un accueil physique, téléphonique ou postal. Tout cela n'est plus permis.

²²⁸³ *(verder in het Nederlands)*

De verwijzing naar 'buitensporige last' komt uit een Europese richtlijn en staat al in de Brusselse wetgeving.

²²⁸⁵ *(verder in het Frans)*

Dat begrip staat bijvoorbeeld ook in de ordonnantie over de toegankelijkheid van diensten voor personen met een handicap. Dat de dienstverlening een zekere inzet van middelen en personeel vraagt, is normaal en betekent geen onevenredige last. Als een administratie echt vindt dat een last buiten proportie is, dan zal ze dat moeten aantonen en dat lijkt mij erg moeilijk.

(poursuivant en néerlandais)

La référence aux « charges disproportionnées » vient d'une directive européenne et figure déjà dans la législation bruxelloise.

(poursuivant en français)

Ces mots sont exactement ceux repris dans le texte que vous avez voté il y a quelques années, sur l'accès des personnes handicapées aux services. Nous n'avons pas souhaité le formuler différemment. Si vous n'avez jusqu'à présent pas posé de questions sur l'expression « charges disproportionnées », c'est

Er zijn drie verschillende termijnen. Voor nieuwe procedures, die ingevoerd worden nadat de ordonnantie van kracht wordt, moet binnen de zes maanden aan alle voorwaarden voldaan zijn. Voor bestaande procedures bedraagt die termijn zestig maanden, al kan die in bepaalde gevallen ook verlengd of ingekort worden. De beschermingen die opgenomen zijn in artikel 13, moeten echter binnen de tien dagen van toepassing zijn.

Ik ben er zeker van dat u dat allemaal van nabij zult opvolgen en ik moedig u aan om de bevoegde ministers te ondervragen als u vindt dat er iets schort aan de uitvoering van de ordonnantie.

qu'il en existe une interprétation. Nous avons repris précisément les mêmes termes pour la notion d'inclusion.

Le concept de « charges disproportionnées » ne signifie pas une charge. Comme je l'ai dit, le coût du service public doit être assumé dans le budget de l'organisme qui accueille les citoyens et fournit le service. Qualifier un service de disproportionné demandera d'apporter la preuve qu'il y a vraiment un excès de proportion, et je pense sincèrement que ce sera très difficile à justifier ou à examiner.

Vous m'interrogez également sur le délai dans lequel les éléments normatifs du texte entreront en application. Je répète qu'il y a trois délais : six mois, soixante mois et dix jours.

Le délai de six mois s'applique à toute nouvelle procédure mise en place par un service public bruxellois dès l'adoption du texte. Chacune de ces nouvelles procédures devra respecter, dans un délai de six mois, les quatre options : le caractère inclusif, le caractère accessible, l'option de retrait, etc.

Pour toutes les procédures existantes, le gouvernement a choisi un délai de soixante mois - on aurait peut-être pu faire plus court - avec la faculté, par arrêté, au cas par cas, d'anticiper et/ou d'accélérer la mise en œuvre. En effet, ce délai vise un grand nombre de procédures toutes très différentes. Par exemple, l'accès à la piscine communale n'équivaut pas à l'accès aux allocations familiales.

Mais les protections, notamment celles de l'article 13, trouvent à s'appliquer dans les dix jours. Ce délai risque d'ailleurs d'être un peu serré pour certains organismes. Mais je sais que le regard vigilant que vous avez tous porté sur les différentes administrations vous ont mené à vous interroger. Et vous vous interrogez donc, et interrogez légitimement mes collègues et les autres membres du gouvernement, pour vous assurer que les procédures répondent aux critères cités ici.

Par exemple, s'agissant des primes Rénovation, dont l'octroi est principalement numérisé, une forme d'accueil téléphonique et physique a-t-elle été mise en place et en êtes-vous satisfaits ? Idem pour l'octroi d'une allocation loyer, qui s'adresse à un public particulièrement précarisé en demande d'un logement social. Le mécanisme actuel de l'octroi de l'allocation loyer correspond-il exactement à l'obligation indiquée dans ce texte ? Cela vaut pour l'inscription et l'accompagnement des chercheurs d'emploi chez Actiris, l'octroi des allocations familiales, etc. : je vous invite à interroger les ministres compétents si vous n'êtes pas satisfaits de la manière dont les procédures correspondant au texte que vous voterez aujourd'hui ont été mises en œuvre.

En conclusion, Bruxelles numérique constitue pour moi une étape cruciale de notre engagement vers une modernisation de l'administration. Cela doit nous permettre de capter les bénéfices de la transition numérique, tout en préservant les valeurs fondamentales de notre société.

²²⁸⁷ *Kortom, deze ordonnantie is een essentiële stap in de modernisering van de administratie. Hiermee geven we de toekomst vorm en zorgen we ervoor dat de technologie het openbaar belang dient.*

(Applaus bij DéFI)

²²⁹¹ **Mevrouw Clémentine Barzin (MR)** (in het Frans).- *U geeft ons garanties over artikel 13, § 8, de alternatieven en de begeleiding, maar u had uw intenties duidelijker moeten formuleren. Een collega zal een amendement indienen om in de tekst een uitdrukkelijke verwijzing naar menselijk contact op te nemen. Wij zullen dat amendement steunen.*

Met betrekking tot de onevenredige last tracht u ons gerust te stellen door te zeggen dat de administraties de dienstverlening aan de burgers moeten garanderen, met de nodige budgetten. Ik hoop dat u uw invloed zult aanwenden om ervoor te zorgen dat dat ook echt het geval is.

U zegt dat u het recht op begeleiding, de keuze van de burger en alternatieven wilt garanderen. Die garanties biedt u evenwel niet voor zelfstandigen en kleine ondernemers. Daarom zullen wij een amendement indienen.

²²⁹³ *In de commissie hadden twee meerderheidspartijen dezelfde bezorgdheid geuit, maar steunden ze toch onze amendementen niet. Ik hoop dat ze dat vandaag wel doen en een constructievere houding aannemen.*

En adoptant ce texte, nous façonnons un avenir. La technologie, qui n'est ni bonne ni mauvaise, doit servir l'intérêt public. Son développement est donc encadré en vue de respecter les valeurs du service public et les obligations de service public qui sont les nôtres.

Je vous invite, dès lors, à soutenir ce projet ambitieux et à contribuer à faire de notre Région un exemple d'excellence dans la transition numérique des services publics.

(Applaudissements sur les bancs de DéFI)

Mme Clémentine Barzin (MR).- Vous nous donnez des garanties sur l'article 13, § 8, les formules alternatives et l'accompagnement. Vous citez des cas concrets qui permettent de répondre aux préoccupations, et des exemples où la Région pourrait intervenir. Toutefois, il vaut toujours mieux renforcer l'intention en la formulant clairement. C'est pourquoi nous plaçons pour une mention claire des contacts humains. Un amendement sera déposé en ce sens par un collègue, et mon groupe le soutiendra.

Sur les charges disproportionnées, vous vous voulez rassurer en indiquant que les administrations devront garantir le service au citoyen, avec les budgets nécessaires. J'espère que vous userez de votre influence pour que tel soit le cas.

Vous affirmez vouloir garantir le droit à l'accompagnement, le choix du citoyen - le canal numérique ne sera jamais une contrainte - et les mesures alternatives (guichet, téléphone, voie postale). Vous prétendez que ce texte consacre l'inclusivité numérique, mais ce n'est pas le cas pour les indépendants et les petits entrepreneurs, pour lesquels il n'y aura pas de garantie de formule alternative, ni d'accompagnement, ni de consentement réversible.

Nous regrettons que vous ne répondiez pas sur ces points et que vous n'avanciez pas les mesures que vous pourriez prendre pour le public spécifique des indépendants et petits entrepreneurs, un public qui n'est pas toujours familier des démarches numériques et se verra peut-être confronté à de nouvelles difficultés.

Nous déposerons donc un amendement en ce sens, de façon à garantir, notamment, des solutions alternatives.

J'ai entendu deux autres partis de la majorité se soucier des indépendants et des petits entrepreneurs. Franchement, je m'interroge parfois sur leur sincérité à l'égard de l'accord de gouvernement - car j'ai entendu pas mal de propos virulents de leur part concernant votre texte - mais aussi sur la sincérité de leur démarche politique lors de nos discussions en commission, à l'issue desquelles ces partis n'ont pas soutenu nos amendements relatifs aux personnes morales.

Dès lors, j'espère qu'ils le feront ici et, s'ils ne le font pas, leur attitude posera une réelle question quant à la sincérité de leur démarche politique. Au-delà des grands discours prononcés

2295 **De heer Gilles Verstraeten (N-VA).**- Op zich is het niet onterecht dat je in de tekst opneemt dat er een uitzondering mogelijk is als de belasting onevenredig zou zijn voor de dienstverlening. Het getuigt van conservatieve prudentie om te zeggen dat er uitzonderingen mogelijk moeten zijn op een algemene verplichting.

De administratie bepaalt echter zelf of de uitzondering van toepassing is en of de belasting al dan niet onevenredig is. Dat is het probleem. Er is geen externe instantie die nagaat of dat klopt en of de uitzondering mag worden toegepast. Als bijvoorbeeld de gewestregering daarover een oordeel zou vellen na een aanvraag om de uitzondering te mogen toepassen, dan is er een duidelijke procedure. Een burger kan dan bij de Raad van State beroep aantekenen tegen die administratieve beslissing. In een dergelijk systeem zien de checks-and-balances bij de toepassing van de uitzondering er al veel beter uit.

U stelt dat de administratie de uitzondering zelf mag bepalen en dat er democratische controle is. Een parlements lid of gemeenteraadslid kan daarover een vraag stellen. Vaak is dat iemand uit de oppositie en dan beslist de meerderheid naar eigen goeddunken. Een dergelijke democratische controle is niet sterk genoeg.

2299 **De heer Marc-Jean Ghysse (PS)** (in het Frans).- *We hadden het over persoonlijk en telefonisch contact, wat voor ons betekent dat je met een echte persoon te maken krijg. Een chatbot, zoals bij Brussel Fiscaliteit, volstaat niet.*

De intenties van de meerderheid zijn oprecht. De PS-fractie juicht het teamwerk van deze meerderheid toe en heeft er alle vertrouwen in dat de minister, die al aanzienlijke vooruitgang heeft geboekt, de zelfstandigen, kunstenaars en beoefenaars van vrije beroepen niet in de steek zal laten. Hij zal in de uitvoeringsbesluiten rekening met hen houden.

Mochten die besluiten toch geen voldoening geven, dan kunnen wij of onze opvolgers de tekst in de volgende regeerperiode alsnog bijsturen.

Wij zullen het amendement van de MR-fractie dus niet steunen, want het is overbodig.

2301 **Mevrouw Françoise De Smedt (PTB)** (in het Frans).- *U hebt ons niet gerustgesteld met betrekking tot mijn vijf vragen. De*

aujourd'hui, nous attendons un état d'esprit plus constructif afin de consolider ce texte, notamment pour ce public spécifique.

M. Gilles Verstraeten (N-VA) (en néerlandais).- *Il n'est pas injustifié que le texte mentionne qu'une exception est possible si la charge est disproportionnée par rapport au service. Toutefois, le bât blesse dès lors que c'est l'administration, et pas un organe externe, qui détermine si l'exception s'applique et si la charge est disproportionnée.*

En outre, dans ce cas, le contrôle démocratique n'est pas assez fort. Un parlementaire ou un conseiller communal peut certes poser une question à ce sujet, mais souvent, il s'agit de membres de l'opposition, puis la majorité décide à sa guise.

M. Marc-Jean Ghysse (PS).- J'aimerais formuler deux remarques. La première concerne le contact physique et téléphonique. Il est très compliqué d'obtenir une réponse précise lorsqu'on communique avec un robot, comme c'est le cas par exemple chez Bruxelles Fiscalité. Par guichet physique, nous entendons une vraie personne, un vrai humain, qui parle vraiment et comprend ce qu'on lui dit.

Une autre remarque concerne les arrêtés d'exécution, qui permettront de modaliser et de prendre en compte la difficulté pour le petit indépendant. Ce n'est pas une question de sincérité ou de vérité, Madame Barzin. Nous respectons le travail d'équipe au sein de la majorité et accordons notre confiance au ministre, qui a déjà fait de grands pas dans la bonne direction. Je suis persuadé qu'il continuera à le faire au travers des arrêtés d'exécution et qu'il n'abandonnera pas sur le bord de la route des indépendants, des artisans ou des professions libérales exerçant de manière isolée, compte tenu de sa philosophie politique.

Si ce n'est pas le cas et que le ministre ne va pas assez loin dans les arrêtés d'exécution et l'application de l'ordonnance, nous aurons - ou nos successeurs - la possibilité d'apporter des corrections au texte lors de la prochaine législature.

Nous ne signerons donc pas votre amendement parce qu'il ne nous semble pas nécessaire et que nous assumons la confiance au niveau de la majorité.

Mme Françoise De Smedt (PTB).- Sans surprise, Monsieur le Ministre, vous ne nous avez pas rassurés sur plusieurs points.

kans bestaat nog steeds dat er loketten verdwijnen aangezien u niet kunt garanderen dat de administraties geen loketten zullen sluiten.

2301 **De heer Bernard Clerfayt, minister** (in het Frans).- *Het heeft geen zin om drie loketten open te houden als er één volstaat. Dat zou verspilling van overheidsgeld zijn. Het betekent evenwel niet dat overheidsdiensten al hun loketten mogen afschaffen: ze moeten er minstens één open houden.*

2301 **Mevrouw Françoise De Smedt (PTB)** (in het Frans).- *Met betrekking tot de zogenaamde onevenredige last zegt u dat overheidsdiensten daarvoor bewijzen moeten aanvoeren. We weten evenmin in welke mate dat begrip zal worden gebruikt om loketten af te schaffen. Paragraaf 8 blijft dus problematisch.*

In de commissie verwees u naar drie alternatieven voor digitale dienstverlening, namelijk loketten, telefoon en post, maar vervolgens staat u nog meer alternatieven toe.

U hebt ook niet gegarandeerd dat alternatieven voor digitale dienstverlening niet zouden worden uitbesteed. De PTB zal nog twee amendementen indienen.

Ik snap overigens niet waarom Ecolo een tekst steunt terwijl de leden van die partij er ook op wijzen dat er zich een aantal problemen mee zullen voordoen.

2309 **Mevrouw Farida Tahar (Ecolo)** (in het Frans).- *Mijnheer de minister, u hebt gelijk dat u het debat wilt opentrekken: ook bij vakbonden, ziekenfondsen of banken is het vaak moeilijk om nog iemand aan een loket te kunnen spreken.*

Ik juich toe dat u drie termijnen hebt aangegeven met betrekking tot artikel 13 enzovoort. Het is ook goed dat u ook toelicht dat er contact met een echte persoon moet kunnen worden opgenomen..

Mevrouw De Smedt, ook de Ecolofractie erkent dat er ruimte is voor verbetering en ijvert daar van bij het begin van de zittingsperiode voor. Daarom kijken we ongeduldig uit naar de uitvoeringsbesluiten en zullen we erop toezien dat daar voldoende waarborgen in staan, onder meer voor kleine zelfstandigen. Indien nodig zullen we de tekst daarvan in de komende weken verbeteren.

Vous n'avez pas répondu par l'affirmative aux cinq questions précises que je vous ai posées.

Je vous ai entendu dire que des guichets allaient peut-être encore disparaître, puisque vous avez affirmé que vous ne pouviez garantir que chaque administration ne réduirait pas le nombre de ses guichets.

M. Bernard Clerfayt, ministre.- À quoi servirait-il de garder trois guichets ouverts si un seul suffit à assurer le service ? Ce serait un gaspillage d'argent public. J'aimerais autant qu'il soit consacré à d'autres choses plus utiles. Mais cela ne signifie pas que l'on a le droit de supprimer tous les guichets. Il sera obligatoire de conserver au moins un accès au guichet en nombre ou en quantité suffisante pour satisfaire la population qui s'y rend.

Mme Françoise De Smedt (PTB).- Concernant la charge disproportionnée, vous avez parlé de preuves qu'il existe un excès. Nous restons dans le vague à ce propos. Comment cette notion sera-t-elle utilisée pour décider ou non de la suppression d'un guichet ? Le paragraphe 8 reste donc problématique.

S'agissant de la modification du deuxième alinéa des paragraphes 1 et 2, en commission, les trois solutions alternatives (guichet, ligne téléphonique et courrier postal) sont précisées, mais par la suite, vous permettez d'autres solutions alternatives à celles-ci.

Vous n'avez pas non plus répondu à ma question concernant les garanties de non-recours à la sous-traitance de ce service. Vous l'aviez évoqué lors du débat en commission, mais vous n'aviez alors pas davantage répondu à la question.

Nous ne sommes donc pas rassurés au sujet de toute une série de questions. Je déposerai dès lors encore deux amendements relatifs aux dispositions que je viens d'évoquer.

J'ai par ailleurs entendu le groupe Ecolo dire que le texte était perfectible et avancer plusieurs critiques. Je ne comprends donc pas très bien son soutien à un texte dont il annonce qu'il posera un certain nombre de problèmes à l'avenir.

Mme Farida Tahar (Ecolo).- Monsieur le Ministre, je vous rejoins dans l'idée qu'il faut un large débat qui dépasse notre Région. En effet, l'accès au numérique et aux guichets physiques ne concerne pas que notre Région et ses administrations. Il est notoire que certaines personnes peinent à entrer en contact avec leur syndicat, leur mutualité, leur banque, etc.

Je vous remercie d'avoir indiqué les trois délais : dix jours pour la mise en œuvre de l'article 13, soixante mois pour toute procédure existante et six mois pour toute nouvelle procédure.

Vous avez également précisé que les guichets physiques impliquent bien un contact humain - c'est important de le clarifier.

Enfin, Madame De Smedt, je ne vous apprend rien en disant que tout texte, qu'il soit d'ordonnance ou de loi, est perfectible. Je ne

²³¹¹ **De heer Christophe De Beukelaer (Les Engagés)** *(in het Frans)*.- *Mijnheer de minister, ik zou graag uw mening horen over de amendementen die we hebben ingediend.*

(Opmerkingen van minister Clerfayt)

Ik heb u niet goed gehoord. Kunt u het nog eens herhalen?

²³¹⁵ **De heer Bernard Clerfayt, minister** *(in het Frans)*.- *De tekst belet geen enkele overheidsdienst om een specifieke dienstverlening voor bepaalde groepen op te zetten, bijvoorbeeld voor zelfstandigen. De Raad van State erkent evenwel dat er een verschil is tussen een burger en een bedrijf, ongeacht zijn omvang. Elk bedrijf moet bijvoorbeeld zijn rekeningen langs digitale weg indienen bij de Nationale Bank van België. Er is dus geen reden om uitzonderingsmaatregelen voor andere overheidsdiensten te eisen.*

Elke overheidsdienst beslist zelf hoe hij zijn dienstverlening organiseert, met inbegrip van de openingsuren en de organisatie van fysieke dienstverlening. Daarbij kunnen er ook discussies zijn over buitensporige last. Is het bijvoorbeeld normaal dat sommige diensten alleen 's ochtends bereikbaar zijn?

Bovendien is geen enkele overheidsdienst vrijgesteld van controle. Het gemeentebestuur wordt gecontroleerd door de gemeenteraad. De gewestregering en de gewestbesturen worden gecontroleerd door het parlement. Dat is een goede zaak.

connais aucun texte parfait, il serait d'ailleurs présomptueux de prétendre qu'il le soit.

Comme vous, nous attendons les arrêtés d'exécution pour préciser l'un et l'autre élément. Nous y demanderons que certains publics qui ne seraient pas suffisamment visés, notamment les petits indépendants, soient intégrés. Au besoin, nous demanderons que d'autres clarifications soient apportées. C'est le travail que nous menons depuis le début de la législature - vous avez d'ailleurs une longueur d'avance sur moi, puisque c'est votre deuxième mandat.

En tant que parlementaire, je veillerai personnellement à améliorer ce texte dans les prochaines semaines. J'ai hâte que ce texte soit voté pour qu'il puisse entrer en vigueur dans les prochains jours.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés).- Monsieur le Ministre, il serait intéressant d'avoir votre regard sur les amendements que nous avons déposés et exposés dans nos interventions.

(Remarques de M. Clerfayt, ministre)

Sur le contact humain, à l'article 13 ? Excusez-moi, je ne vous avais pas entendu ! Je serais ravi que vous le répétiez.

M. Bernard Clerfayt, ministre.- J'ai retenu trois questions. Il y a d'abord celle de Mme Barzin et de M. Ghyssels concernant les indépendants. À cet égard, le texte n'interdit à aucun service public de prévoir un service adapté en fonction de sa mission. Une administration pourra décider d'accueillir ou de protéger différemment une partie du public qui s'adresse à elle.

Le Conseil d'État a toutefois reconnu qu'il y avait une différence entre un citoyen et un opérateur économique, quelle que soit sa taille. Pour ne citer qu'un exemple : l'une des obligations les plus simples imposées à tout opérateur économique - à savoir le dépôt des comptes à la Banque nationale de Belgique - se fait obligatoirement de manière électronique, donc numérique. Puisque cette obligation première imposée aux opérateurs économiques est obligatoirement numérique, il n'y a pas de raison d'obliger de prévoir, pour d'autres types de services publics, des mesures de protection exceptionnelles. Je ne les interdis pas, mais je ne pense pas que le texte doive absolument et obligatoirement les imposer, dès lors que le niveau fédéral exige, pour la chose la plus simple, la forme numérique. J'ai le texte de la Banque Nationale de Belgique sous les yeux, si vous souhaitez le consulter.

S'agissant de savoir qui décidera de la charge disproportionnée pour organiser le service de telle ou telle manière, rappelons que chaque administration choisit déjà ses heures d'ouverture. Chacune décide des détails de l'organisation de l'offre de services qu'elle fournit, que ce soit pour cette partie de l'offre qui pourrait faire l'objet d'un débat sur la charge disproportionnée ou pour

²³¹⁷ *De heer De Beukelaer heeft mijn antwoord op de laatste vraag niet gehoord, maar anderen wel. Met fysiek contact bedoel ik dat je door een echte mens wordt bediend. Het lijkt mij daarentegen niet echt problematisch wanneer je aan het begin van een telefoongesprek even een robot te horen krijgt en je je taalkeuze moet intoetsen. Het staat elk individu niettemin vrij om de kwaliteit van de telefoondienst te beoordelen.*

Als de wachttijd aan de telefoon te lang is, kunt u nagaan of de middelen toereikend zijn en of de telefooncentrale versterkt moet worden om de dienstverlening te verbeteren. Hetzelfde geldt voor een brief die al zes maanden op antwoord wacht. Het is aan u om de juiste vragen te stellen op grond van uw controlerecht.

²³¹⁷ **De heer Christophe De Beukelaer (Les Engagés)** (in het Frans).- *Als fysiek contact moet worden opgevat als contact met een echte mens, zou het verstandig zijn geweest om dat expliciet aan te geven. Vervolgens stelt u dat alternatieven mogelijk zijn als ze een gelijkwaardig dienstverleningsniveau mogelijk maken. Het lijkt mij dat u daarbij het menselijke contact over het hoofd ziet. Daarom willen we met ons amendement de woorden 'minstens met menselijk contact' toevoegen. Dat is belangrijk, want het alternatief hoeft niet noodzakelijk de vorm van een loket te krijgen, maar er moet wel menselijk contact mee gepaard gaan.*

²³²¹ **De heer Bernard Clerfayt, minister** (in het Frans).- *Dat maakt deel uit van de minimale dienstverlening. De Révolutionpremies zijn bijvoorbeeld enkel online toegankelijk, maar je kan nog*

autre chose. Est-ce proportionné d'ouvrir tous les matins et pas l'après-midi ? C'est le même type de débat.

Par ailleurs, aucune des administrations n'est exempte de contrôle. Nous contrôlons les services publics. La commune est contrôlée par le conseil communal. Au sein de cette assemblée, vous contrôlez sans cesse - c'est votre activité permanente - les ministres sur le fonctionnement de telle ou telle administration, leurs jours d'ouverture, leur délai de réponse, etc. Vous contrôlez donc les administrations. Il existe de nombreux mécanismes de contrôle des administrations - et c'est heureux.

Donc, le cas qui nous occupe ne doit pas être traité différemment de toutes les autres matières traitées par les administrations au bénéfice des citoyens.

M. De Beukelaer n'a pas entendu la réponse à la dernière question, mais d'autres que lui l'ont posée. Par « contact physique », comme je l'ai dit en commission, il faut entendre « accueil humain au guichet ». Il ne s'agit nullement de se rendre physiquement quelque part pour y trouver une table, une chaise et un ordinateur. Est-ce à dire qu'une voix de synthèse doit être bannie de tout accueil téléphonique ? Je n'irai pas jusque-là. Refuser qu'un robot vous accueille par la formule traditionnelle « Pour le français, tapez 1 ; Voor het Nederlands, druk 2 », serait une perte d'énergie.

Mais il appartiendra à chacun d'apprécier la qualité de l'accueil téléphonique selon ses attentes envers le service public et avec les dispositifs de contrôle qui peuvent s'exercer sur la manière dont le service public organise son accueil téléphonique. Si l'attente est trop longue au téléphone, il vous est loisible de déposer les interpellations idoines pour savoir si les moyens sont suffisants et s'il ne faut pas renforcer la centrale téléphonique pour obtenir un accueil de meilleure qualité. Il en va de même pour un courrier qui attend une réponse depuis six mois. Il vous revient de poser des questions qui s'imposent en vertu de vos prérogatives de contrôle du fonctionnement des administrations.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés).- Permettez-moi encore un mot sur l'amendement, car je ne suis pas sûr de comprendre votre raisonnement. En effet, par « contact physique », dans le paragraphe, il faut comprendre « accueil physique » et s'il s'agit bien, selon vos dires, d'un être humain, il aurait été judicieux de l'indiquer. Vous évoquez ensuite des mesures alternatives, qui peuvent être mises en place avec un service au moins égal. C'est là, me semble-t-il, que vous écarterez l'humain. Nous disons : « au moins égal, avec un contact humain ». C'est important et cela ne doit pas être un guichet. Il faut un accompagnement humain, un contact humain dans le cadre de la solution alternative. C'est cela que nous visons et c'est sur ce point que nous divergeons.

M. Bernard Clerfayt, ministre.- C'est compris dans la notion de service minimum. Pour reprendre l'exemple que j'ai cité en commission, les primes Révolution - qui est une des principales politiques de ce gouvernement - sont accessibles uniquement en ligne. Il vous est néanmoins possible de vous entretenir avec une

steeds een contactpersoon spreken, aan het loket of telefonisch, via homegrade.brussels.

Het is aan u om te beslissen of u dat een geschikte methode vindt. Ik kan in de tekst geen specifieke bepalingen opnemen voor de gemeentelijke zwembaden, de Renolutionpremies, de kinderbijslag of de inschrijving van werkzoekenden bij Actiris. Dat zijn allemaal totaal verschillende gevallen. We moeten elke overheidsdienst zijn eigen organisatie laten bepalen. Heel algemene regels zijn uit den boze.

2321 **De heer Christophe De Beukelaer (Les Engagés)** *(in het Frans).*- *Daarover verschillen we van mening. Wij denken dat u het voor elk van die voorbeelden verplicht moet maken om contact te hebben met een echte mens.*

2325 **Mevrouw Clémentine Barzin (MR)** *(in het Frans).*- *Volgens de minister mag een overheidsdienst specifieke dienstverlening voor zelfstandigen organiseren. Het is echter vooral de vraag of een algemene inclusiviteit en bescherming voor iedereen wordt gegarandeerd. Daar wordt niet naar verwezen in de tekst.*

Het argument van de elektronische indiening van de rekeningen gaat niet op. Veel zelfstandigen doen dat niet immers zelf, maar laten het over aan hun boekhouder.

2327 **De heer Gilles Verstraeten (N-VA).**- *Na enig beraad zal ik de amendementen van de collega's van de MR en Les Engagés mee ondertekenen, omdat ik het zinvol vind om in de ordonnantie de mogelijkheid op te nemen om in geval van storing met een mens te spreken, zelfs als elektronische procedures de norm worden. In zulke gevallen mag een administratie mensen niet naar een onlineprocedure verwijzen.*

2329 **De heer John Pitseys (Ecolo)** *(in het Frans).*- *Mevrouw Barzin, ik stel voor dat u artikel 13, § 2, eens herleest, want daarin staan wel degelijk garanties inzake toegankelijkheid voor alle soorten gebruikers, met inbegrip van professionele gebruikers.*

2331 **De voorzitter.**- *De algemene is gesloten.*

2331 *Artikelsgewijze bespreking*

personne de contact, soit au guichet, soit par téléphone, par le biais de homegrade.brussels.

À vous de vous demander s'il s'agit d'une option adéquate et si l'accueil des citoyens est garanti par ce mode d'organisation. Mais de mon côté, je ne peux pas prévoir dans le texte des dispositions précises pour l'accueil à la piscine communale, pour les primes Renolution, pour les allocations familiales, pour l'accueil des chercheurs d'emploi chez Actiris ou pour l'inscription des personnes âgées à une sortie en bateau-mouche sur la Meuse !

Tous ces cas de figure sont différents. Laissez donc chaque administration s'organiser et s'adapter au public qu'elle traite, plutôt que de prévoir des règles trop générales.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés).- C'est sur ce plan-là que nous ne sommes pas d'accord. Nous pensons qu'il faut « bétonner » et prévoir un contact humain pour chacun des exemples que vous citez.

Mme Clémentine Barzin (MR).- Le ministre dit qu'en effet, l'administration peut mettre en place des mesures d'accompagnement et des solutions alternatives pour les indépendants. Or, la question se pose davantage au sujet de la garantie de ces protections et de l'inclusivité en général. Cette notion n'apparaît pas dans le texte.

Le ministre utilise l'exemple du dépôt des comptes. Or, cette opération est traditionnellement réalisée par un expert-comptable et non par l'indépendant lui-même. Ce n'est donc pas une illustration appropriée de la confrontation des indépendants avec l'administration dans une situation banale et journalière qui pourrait passer par la voie numérique.

M. Gilles Verstraeten (N-VA) *(en néerlandais).*- *Après délibération, je cosignerai les amendements du MR et des Engagés, car il me semble sensé d'inscrire dans l'ordonnance la possibilité de s'adresser à une personne en cas de défaillance.*

M. John Pitseys (Ecolo).- Madame Barzin, votre intervention me pousse à réagir. Je vous invite à relire l'article 13, § 2, qui dit bien que les autorités publiques garantissent l'accessibilité à tout usager a minima, par une série de mesures. Ces mesures, pour des raisons d'accessibilité, sont a priori ouvertes à tout usager, que ce soit dans un cadre professionnel ou pas. Je ne sais pas si cela vous satisfera entièrement, mais cela vous permettra peut-être d'avoir une réponse partielle à vos questions.

M. le président.- La discussion générale est close.

Discussion des articles

2331 **De voorzitter.-** Wij gaan over tot de bespreking van de artikelen, op basis van de door de interparlementaire commissie aangenomen tekst.

2331 *Artikel 1*

Geen bezwaar?

Aangenomen.

2331 *Artikelen 2 tot 12*

Geen bezwaar?

Aangenomen.

2331 *Artikel 13*

2331 **De voorzitter.-** Een amendement nr. 1 wordt ingediend door de mevrouw Clémentin Barzin, mevrouw Aurélie Czekalski, de heren Sadik Köksal, Alain Vander Elst, Gilles Verstraeten, Pepijn Kennis en Christophe De Beukelaer, en luidt als volgt:

"Het laatste lid van § 1 vervangen door wat volgt:

“De overheidsinstantie past de onder paragraaf 1, eerste lid, 2° bedoelde verplichting toe op administratieve procedures die in een professioneel kader ondernomen worden.”

Een amendement nr. 2 wordt ingediend door de heren Christophe De Beukelaer, Gilles Verstraeten, Pepijn Kennis en mevrouw Clémentine Barzin, en luidt als volgt:

"Aan het slot van § 1, 1°, de volgende woorden toevoegen:

“minstens via menselijk contact”.

Een amendement nr. 3 wordt ingediend door de heren Christophe De Beukelaer, Gilles Verstraeten, Pepijn Kennis en mevrouw Clémentine Barzin, en luidt als volgt:

"De tweede zin van het tweede lid van § 1 en § 2, vervangen door de volgende zin:

“Er kunnen alternatieve maatregelen worden genomen die hetzelfde niveau van menselijke interactie bieden, zolang ze de betrokken gebruiker een niveau van dienstverlening garanderen dat ten minste gelijkwaardig is aan de bovengenoemde maatregelen.”

Een amendement nr. 4 wordt ingediend door mevrouw Françoise De Smedt en de heer Pepijn Kennis, en luidt als volgt:

M. le président.- Nous passons à la discussion des articles sur la base du texte adopté par la commission interparlementaire.

Article 1er

Pas d'observation ?

Adopté.

Articles 2 à 12

Pas d'observation ?

Adoptés.

Article 13

M. le président.- Un amendement n° 1 a été déposé par Mmes Clémentine Barzin, Aurélie Czekalski, MM. Sadik Köksal, Alain Vander Elst, Gilles Verstraeten, Pepijn Kennis et Christophe De Beukelaer, libellé comme suit :

« Remplacer le dernier alinéa du § 1er comme suit :

"L'autorité publique applique l'obligation visée au paragraphe 1er, alinéa 1er, 2°, aux démarches administratives menées dans un cadre professionnel." »

Un amendement n° 2 a été déposé par MM. Christophe De Beukelaer, Gilles Verstraeten, Pepijn Kennis et Mme Clémentine Barzin, libellé comme suit :

« Ajouter in fine du § 1er, 1°, les mots suivants :

"a minima, par l'interaction directe avec un être humain." »

Un amendement n° 3 a été déposé par MM. Christophe De Beukelaer, Gilles Verstraeten, Pepijn Kennis et Mme Clémentine Barzin, libellé comme suit :

« Remplacer la 2e phrase du § 1er , alinéa 2, et du § 2, alinéa 2, par la phrase suivante :

"Des mesures alternatives offrant le même niveau d'interaction avec un être humain peuvent être mises en place pour autant qu'elles garantissent à l'utilisateur concerné un niveau de service au minimum équivalent aux mesures précitées." »

Un amendement n° 4 a été déposé par Mme Françoise De Smedt et M. Pepijn Kennis, libellé comme suit :

« Dans la 2e phrase du § 1er , alinéa 2, et du § 2, alinéa 2, insérer le mot "exceptionnellement" entre les mots "Des mesures alternatives peuvent" et les mots "être mises en place". »

"In de tweede zin van het tweede lid van § 1 en § 2, het woord "uitzonderlijk" invoegen tussen de woorden 'Er kunnen' en de woorden 'alternatieve maatregelen' "

Een amendement nr. 5 wordt ingediend door mevrouw Françoise De Smedt en de heer Pepijn Kennis, en luidt als volgt:

"Paragraaf 8 schrappen."

De stemming over de amendementen en het artikel wordt aangehouden.

2331 *Artikelen 14 tot 23*

Geen bezwaar?

Aangenomen.

Wij zullen later stemmen over de amendementen, de aangehouden artikelen en over het geheel van het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie.

2331 **AGENDAWIJZIGING**

2331 **De voorzitter.-** Ik stel voor om de agenda te wijzigen en het voorstel van resolutie van mevrouw Aurélie Czekalski en mevrouw Viviane Teitelbaum ter verlaging van de financiële lasten van Vivaqua om het principe van de betaalbaarheid van het water en de uitvoering van de investeringen om het behoud van een kwaliteitsvolle waterbevoorrading te waarborgen (nrs. A-716/1 en 2 – 2022/2023) en het voorstel van resolutie van mevrouw Cieltje Van Achter, de heren Mathias Vanden Borre en Gilles Verstraeten tot het belasten van het Rekenhof met een performantie-audit van Vivaqua (nrs. A-731/1 en 2 – 2022/2023) na de middag te behandelen.

2335 **ONTWERP VAN ORDONNANTIE HOUDENDE
GOEDKEURING VAN DE ALGEMENE REKENING
EN EINDREGELING VAN DE BEGROTING VAN
HET BRUSSELS HERFINANCIERINGSFONDS
VAN DE GEMEENTELIJKE
THESAUURIEËN VOOR HET JAAR 2022**

2335 **(NRS. A-757/1 EN 2 – 2023/2024)**

2337 *Algemene bespreking*

2337 **De voorzitter.-** De algemene bespreking is geopend.

2339 **De heer Emmanuel De Bock, rapporteur (in het Frans).- Ik verwijst naar het schriftelijk verslag.**

2341 **De voorzitter.-** De algemene bespreking is gesloten.

2341 *Artikelsgewijze bespreking*

Un amendement n° 5 a été déposé par Mme Françoise De Smedt et M. Pepijn Kennis, libellé comme suit :

« Supprimer le paragraphe 8. »

Les amendements et l'article sont réservés.

Articles 14 à 23

Pas d'observation ?

Adoptés.

Nous procéderons tout à l'heure aux votes nominatifs sur les amendements, l'article réservé et l'ensemble du projet de décret et ordonnance conjoints.

MODIFICATION DE L'ORDRE DU JOUR

M. le président.- Je vous propose de modifier l'ordre du jour afin de traiter la proposition de résolution de Mmes Aurélie Czekalski et Viviane Teitelbaum visant l'assainissement des charges financières de Vivaqua en vue de garantir le principe d'accessibilité tarifaire de l'eau et l'exécution des investissements assurant le maintien d'un approvisionnement de qualité en eau (nos A-716/1 et 2 – 2022/2023) et la proposition de résolution de Mme Cieltje Van Achter, MM. Mathias Vanden Borre et Gilles Verstraeten visant à charger la Cour des comptes d'un audit de performance de Vivaqua (nos A-731/1 et 2 – 2022/2023) cet après-midi.

**PROJET D'ORDONNANCE PORTANT APPROBATION
DU COMPTE GÉNÉRAL ET RÈGLEMENT
DÉFINITIF DU BUDGET DU FONDS RÉGIONAL
BRUXELLOIS DE REFINANCEMENT DES
TRÉSORERIES COMMUNALES POUR L'ANNÉE 2022**

(NOS A-757/1 ET 2 – 2023/2024)

Discussion générale

M. le président.- La discussion générale est ouverte.

M. Emmanuel De Bock, rapporteur.- Je me réfère au rapport écrit.

M. le président.- La discussion générale est close.

Discussion des articles

2341 **De voorzitter.-** Wij gaan over tot de bespreking van de artikelen.

2341 *Artikel 1*

Geen bezwaar?

Aangenomen.

2341 *Artikelen 2 tot 10*

Geen bezwaar?

Aangenomen.

De artikelsgewijze bespreking is gesloten.

Wij zullen later stemmen over het geheel van het ontwerp van ordonnantie.

2343 **ONTWERP VAN ORDONNANTIE
HOUDENDE INSTEMMING MET HET
SAMENWERKINGSAKKOORD VAN 26 APRIL
2023 TUSSEN DE FEDERALE STAAT, HET WAALS
GEWEST, HET VLAAMS GEWEST EN HET
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST TOT
OPRICHTING VAN HET CENTRAAL FIETSREGISTER**

2343 **(NRS. A-797/1 EN 2 – 2023/2024)**

2345 *Algemene bespreking*

2345 **De voorzitter.-** De algemene bespreking is geopend.

2347 **De heer Marc Loewenstein, rapporteur (in het Frans).-** *Ik verwijst naar het schriftelijk verslag.*

2349 **De voorzitter.-** De algemene bespreking is gesloten.

2349 *Artikelsgewijze bespreking*

2349 **De voorzitter.-** Wij gaan over tot de bespreking van de artikelen.

2349 *Artikel 1*

Geen bezwaar?

Aangenomen.

2349 *Artikelen 2 en 3*

Geen bezwaar?

Aangenomen.

M. le président.- Nous passons à la discussion des articles.

Article 1er

Pas d'observation ?

Adopté.

Articles 2 à 10

Pas d'observation ?

Adoptés.

La discussion des articles est close.

Nous procéderons tout à l'heure au vote nominatif sur l'ensemble du projet d'ordonnance.

**PROJET D'ORDONNANCE PORTANT ASSENTIMENT
À L'ACCORD DE COOPÉRATION DU 26 AVRIL
2023 ENTRE L'ÉTAT FÉDÉRAL, LA RÉGION
WALLONNE, LA RÉGION FLAMANDE ET LA
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE PORTANT
CRÉATION DU REGISTRE CENTRAL DES CYCLES**

(NOS A-797/1 ET 2 – 2023/2024)

Discussion générale

M. le président.- La discussion générale est ouverte.

M. Marc Loewenstein, rapporteur.- Je me réfère au rapport écrit.

M. le président.- La discussion générale est close

Discussion des articles

M. le président.- Nous passons à la discussion des articles.

Article 1er

Pas d'observation ?

Adopté.

Articles 2 et 3

Pas d'observation ?

Adoptés.

De artikelsgewijze bespreking is gesloten.

Wij zullen straks over het geheel van het ontwerp van ordonnantie stemmen.

De vergadering is gesloten.

- De plenaire vergadering van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement wordt gesloten om 12.50 uur.

La discussion des articles est close.

Nous procéderons tout à l'heure au vote nominatif sur l'ensemble du projet d'ordonnance.

La séance est close.

- La séance plénière du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale est levée à 12h50.

BIJLAGEN - ANNEXES

1. [Verontschuldigen - Excusés](#)
2. [Mededelingen - Communications](#)
3. [Grondwettelijk Hof - Cour Constitutionnelle](#)