



GEWONE ZITTING 2023-2024

13 DECEMBER 2023

BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

PARLEMENT FRANCOPHONE
BRUXELLOIS

VERENIGDE VERGADERING
VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

ONTWERP VAN GEZAMENLIJK
DECREET EN ORDONNANTIE

van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest,
de Gemeenschappelijke Gemeenschaps-
commissie en de Franse Gemeenschaps-
commissie betreffende de digitale transitie
van de overheidsinstanties

VERSLAG

uitgebracht namens de
interparlementaire commissie

door de heer Emmanuel DE BOCK (FR)
en mevr. Clémentine BARZIN (FR)

SESSION ORDINAIRE 2023-2024

13 DÉCEMBRE 2023

PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE

PARLEMENT FRANCOPHONE
BRUXELLOIS

ASSEMBLÉE RÉUNIE
DE LA COMMISSION
COMMUNAUTAIRE COMMUNE

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

RAPPORT

fait au nom de la
commission interparlementaire

par M. Emmanuel DE BOCK (FR)
et Mme Clémentine BARZIN (FR)

Aan de werkzaamheden van de interparlementaire commissie hebben deelgenomen:

Delegatie van de BHP en VVGGC:

Vaste leden: mevr. Nadia El Yousfi, de heer Marc Jean Ghysseels, mevr. Ingrid Parmentier, de heer Alain Vander Elst, mevr. Françoise De Smedt, de heer Michael Vossaert, mevr. Soetkin Hoessen, de heer Gilles Verstraeten, mevr. Khadija Zamouri.

Plaatsvervangers: de heer Juan Benjumea Moreno, mevr. Clémentine Barzin, de heer Emmanuel De Bock, mevr. Carla Dejonghe.

Andere leden: de heren Christophe De Beukelaer, Ahmed Mouhssin, mevr. Els Rochette.

Delegatie van het PFB:

Vaste leden: mevr. Isabelle Emmery, de heren Jamal Ikazban, Hasan Koyuncu, mevr. Aurélie Czekalski, de heren Sadik Köksal, John Pitseys, mevr. Farida Tahar, de heren Petya Obolensky, Emmanuel De Bock.

Plaatsvervangers: de heer Ridouane Chahid, mevr. Marie Lecocq.

Ander lid: mevr. Marie Borsu.

Zie:

Stukken van het parlement:

BHP/VVGGC

A-758/1 – B-164/1 – 2023/2024: Ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie.

A-758/2 – B-164/2 – 2023/2024: Huishoudelijk reglement.

PFB

131 (2023/-2024) n° 1: Ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie.

131 (2023/-2024) n° 2: Huishoudelijk reglement.

131 (2023/-2024) n° 3: Verslag.

Ont participé aux travaux de la commission interparlementaire:

Délégation du PRB et de l'ARCCC:

Membres effectifs: Mme Nadia El Yousfi, M. Marc-Jean Ghysseels, Mme Ingrid Parmentier, M. Alain Vander Elst, Mme Françoise De Smedt, M. Michaël Vossaert, Mme Soetkin Hoessen, M. Gilles Verstraeten, Mme Khadija Zamouri.

Membres suppléants: M. Juan Benjumea Moreno, Mme Clémentine Barzin, M. Emmanuel De Bock, Mme Carla Dejonghe.

Autres membres: MM. Christophe De Beukelaer, Ahmed Mouhssin, Mme Els Rochette.

Délégation du PFB:

Membres effectifs: Mme Isabelle Emmery, MM. Jamal Ikazban, Hasan Koyuncu, Mme Aurélie Czekalski, MM. Sadik Köksal, John Pitseys, Mme Farida Tahar, MM. Petya Obolensky, Emmanuel De Bock.

Membres suppléants: M. Ridouane Chahid, Mme Marie Lecocq.

Autre membre: Mme Marie Borsu.

Voir:

Documents du Parlement:

PRB/ARCCC

A-758/1 - B-164/1 – 2023/2024: Projet de décret et ordonnance conjoints.

A-758/2 - B-164/2 – 2023/2024: Règlement d'ordre intérieur.

PFB

131 (2023/-2024) n° 1: Projet de décret et ordonnance conjoints.

131 (2023/-2024) n° 2: Règlement d'ordre intérieur.

131 (2023/-2024) n° 3: Rapport.

I. Vergadering van 6 december 2023

I.I. Inleidende uiteenzetting van de heer Bernard Clerfayt

De minister heeft voor de delegaties de volgende uiteenzetting gehouden:

«Dames en heren volksvertegenwoordigers,

Vandaag stel ik u een bijzonder belangrijke tekst voor die van het Brussels Gewest een pionier moet maken in het beheer van digitale technologie door de overheidsdiensten ten dienste van alle Brusselaars.

Dit ontwerp is historisch in drie opzichten.

Het is historisch, omdat het de eerste tekst is in België en in Europa die het recht op digitale inclusie wettelijk verankert. We creëren rechten en waarborgen voor burgers in een wereld die volop bezig is met een digitale revolutie. Digitale technologie brengt veel voordelen met zich mee en moet als dusdanig gezien worden als een bijkomend kanaal ter aanvulling van de bestaande. Daarom leggen we het bestaan van alternatieven voor digitale technologie vast en verplichten we overheden om dit recht te garanderen. Ze zullen een onthaal ter plaatse, een telefoondienst en een postdienst moeten behouden en opnieuw invoeren.

De essentiële rol van overheidsinstanties is immers het leveren van openbare diensten, hoe gemakkelijk deze ook digitaal te gebruiken zijn. Ik wil ook iedereen die dat wil, de kans geven om zich de digitale technologie toe te eigenen en alle voordelen ervan te genieten, ook in hun administratieve taken.

Bovendien maken we via Digitaal Brussel aan overheden duidelijk dat het digitaliseren van procedures slechts een deel van het werk is, aangezien ze ondersteuning moeten bieden aan burgers die deze procedures online willen uitvoeren. Het zal niet langer volstaan om procedures online te zetten en burgers het zelf maar te laten uitzoeken. Tot slot staat het buiten kijf dat burgers op elk moment de optie hebben om geen gebruik (meer) te maken van het digitale kanaal – het is hun recht en het is hun keuze.

Het is ook historisch, want het is de eerste tekst, sinds de oprichting van ons gewest, met betrekking tot de bevoegdheid digitalisering die een dergelijke ambitie voor moderniteit, efficiëntie en een kader voor de digitalisering van de overheidsdiensten vastlegt die niet heeft gewacht op de ordonnantie Digitaal Brussel. Dankzij de digitale technologie zullen we onze overheidsdiensten 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 ter beschikking kunnen stellen door de beschikbaarheid van alle administratieve procedures online te garanderen. We willen dat burgers die dat willen, kunnen genieten van de voordelen van digitale technologie, zodat ze zich minder vaak hoeven te verplaatsen of verlof hoeven te nemen om hun administratieve taken uit te voeren of te communiceren met de administraties.

I. Réunion du 6 décembre 2023

I.I. Exposé introductif de M. Bernard Clerfayt

Le ministre a tenu devant les délégations l'exposé suivant:

«Mesdames et Messieurs les Députés,

Aujourd'hui, je viens vous présenter un texte particulièrement important visant à faire de Bruxelles une Région pionnière dans la gestion du numérique des services publics au bénéfice de l'ensemble des citoyens bruxellois.

Ce projet revêt une dimension historique à trois égards.

Historique, car il s'agit du premier texte en Belgique et en Europe qui consacre, dans un texte de loi, le droit à l'inclusion numérique. On crée des droits et des garde-fous pour les citoyens dans un monde en pleine révolution numérique. Le numérique apporte de nombreux bienfaits et, en ce sens, doit être considéré comme un canal additionnel venant compléter ceux existants. Pour cette raison, nous consacrons l'existence d'alternatives au numérique et nous obligerons donc les administrations à garantir ce droit. Elles devront maintenir et rétablir un accueil physique, un service téléphonique et un service postal.

En effet, le rôle essentiel des autorités publiques est bel et bien de fournir des services publics quelle que soit sa facilité avec le numérique. Je souhaite également permettre à chacun qui le veut de s'approprier le numérique et de jouir de tous ses bienfaits aussi dans ses tâches administratives.

Par ailleurs, via Bruxelles numérique, nous rendons clair, pour les administrations, que numériser les démarches n'est qu'une partie du travail puisqu'elles devront prévoir un accompagnement pour le citoyen qui veut les réaliser en ligne – Il ne suffira plus de mettre des démarches en ligne et laisser le citoyen s'en sortir tout seul. Enfin, nous rendons incontestable que le citoyen a la possibilité à tout moment de ne pas ou de ne plus vouloir le canal numérique – c'est son droit et c'est son choix.

Historique, également, car c'est le premier texte, depuis la création de notre Région, lié à la compétence transition numérique à fixer une telle ambition de modernité, d'efficacité et d'encadrer la numérisation des services publics qui n'a pas attendu Bruxelles numérique. Grâce au numérique, nous rendrons ainsi nos services publics disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en garantissant la disponibilité de toutes les procédures administratives en ligne. Nous voulons que les citoyens, qui le veulent, puissent jouir des bénéfices du numérique et réduire ainsi leurs déplacements ou les prises de congé pour effectuer leurs tâches administratives ou communiquer avec les administrations.

Ik wil een geruststellend kader definiëren voor elektronische uitwisselingen met een geharmoniseerde en duidelijke modus operandi bij onlinetransacties met burgers. We leggen onze instellingen operationele eisen op om de veiligheid van de transacties te verbeteren. We leggen evenwel ook de verplichting op om altijd te voldoen aan de verplichtingen met betrekking tot de bescherming van de gegevens van burgers.

Mijn doel is om onze medeburgers te overtuigen in plaats van digitale technologie op te leggen.

Tot slot is het een historische tekst, omdat de ambitie van deze tekst is om de burgers niet door de institutionele lasagne van ons geweest te laten ploeteren. Door gezamenlijke decreten en ordonnanties in te stellen tussen het Brussels Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) en de Franse Gemeenschapscommissie (FGC), maken we de zaken steeds eenvoudiger. Op het vlak van digitale technologie en digitale inclusie wil ik dus streven naar een uniform niveau van eisen en kwaliteit voor alle Brusselse overheden die afhankelijk zijn van deze 3 instanties.

Het ontwerp van vandaag wil nieuwe rechten voor burgers creëren. Sta me toe om al deze nieuwe voordelen te overlopen aan de hand van de verschillende artikelen:

Het recht om procedures online uit te voeren, aangezien de autoriteiten de beschikbaarheid ervan moeten garanderen (art. 4). We hebben het over garanderen, niet over opleggen! Hetzelfde geldt voor de mogelijkheid om online met de administraties te communiceren (art. 5). We hebben ook herhaald dat het niet toegestaan is dat een overheidsinstantie elektronisch communiceert zonder toestemming van de burger. Bovendien herbevestigen we het recht van de burger om op elk moment te beslissen om geen online communicatie te aanvaarden en zijn toestemming in te trekken (art. 5, § 3), en als dit de wens van de burger is, moet de dienstverlening per post op zijn minst aan de burger worden aangeboden (art. 5, § 4).

We willen Brusselaars het recht geven om de eBox (ontwikkeld door de federale overheid) te gebruiken om hun mededelingen die de waarde van een aangetekend schrijven hebben, te ontvangen (art. 8). Op die manier kunnen zij die dat wensen, hun belangrijke berichten terugvinden in een beveiligd portaal. Dit zal ons ook toelaten om opnieuw uit de Belgische institutionele lasagne te stappen. We zullen hetzelfde kanaal gebruiken als de andere deelstaten. Men zal dus niet langer vrijaf meer hoeven te nemen om een aangetekende brief op te halen tijdens de werkuren.

Artikel 13 is, zoals ik al zei, een primeur in die zin dat, nadat ons geweest als eerste zijn plan voor digitale toegankelijkheid had ingevoerd, wij de eersten zullen zijn die digitale inclusie in een wettekst vastleggen, door onze burgers het recht te geven op ondersteuning bij het online verwezenlijken, opzetten of onderhouden van een alternatief voor digitale technologie. Dit moet dus op zijn minst gegarandeerd worden door een fysieke ontvangst, een telefoondienst en contact per post.

Je souhaite définir un cadre rassurant pour les échanges électroniques avec un modus operandi harmonisé et clair lorsqu'on traite en ligne avec le citoyen. Nous imposons à nos institutions des exigences opérationnelles améliorant la sécurité des transactions. Mais également, nous imposons de toujours respecter les obligations liées à la protection des données des citoyens.

Ma volonté est de convaincre nos concitoyens plutôt qu'imposer le numérique.

Historique enfin, car l'ambition de ce texte est de ne pas faire subir notre lasagne institutionnelle bruxelloise au citoyen. En établissant des ordonnances et décrets conjoints Région, Commission communautaire commune (Cocom) et Commission communautaire française (Cocof), nous rendons les choses toujours plus simples. Ainsi, sur cette thématique du numérique et de l'inclusion numérique, je veux viser un niveau d'exigence et de qualité homogène pour toutes les autorités publiques bruxelloises dépendantes de ces 3 organes.

Le projet de ce jour vise à créer des nouveaux droits au bénéfice des citoyens. Permettez-moi de passer en revue tous ces nouveaux avantages à travers les différents articles:

Le droit d'effectuer les démarches en ligne puisque les autorités doivent garantir leur disponibilité (art. 4). Nous parlons d'ailleurs de les garantir et jamais de les imposer! Il en va de même pour la possibilité d'effectuer ses communications avec l'administration en ligne (art. 5). Nous avons d'ailleurs rappelé qu'il n'est pas autorisé qu'une autorité publique communique électroniquement sans l'autorisation du citoyen. Par ailleurs, nous réaffirmons le droit du citoyen, qu'à tout moment, il peut décider de ne plus accepter de communiquer en ligne et de retirer son consentement (art. 5 § 3). Si telle est la volonté du citoyen, la voie postale doit, à tout le moins, être proposée aux citoyens (art 5 § 4).

Nous voulons accorder le droit au citoyen bruxellois d'utiliser l'eBox (développé par l'autorité fédérale) pour recevoir ses communications de type recommandé (art. 8). Ainsi, pour ceux qui le veulent, ils pourront retrouver leurs communications importantes dans un portail sécurisé. Cela permet aussi de sortir à nouveau de la lasagne institutionnelle belge cette fois-ci. Nous utiliserons le même canal utilisé par les autres entités fédérées. Fini à nouveau de devoir prendre congé pour aller chercher un recommandé alors que vous travaillez.

L'article 13 est, comme je le mentionnais, une première puisque, après que notre Région soit la première avoir lancé son plan d'appropriation numérique, nous serons les premiers à consacrer l'inclusion numérique, dans un texte légal, en donnant le droit à nos citoyens à un soutien à la réalisation en ligne ou la mise en place ou le maintien d'une alternative au numérique. Elle devra donc bel et bien être garantie a minima en prévoyant un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale.

Bovendien wilden we in ditzelfde artikel (13, § 2) opnieuw het recht van personen met een handicap bevestigen om onze administraties technologie te laten gebruiken als een middel tot inclusie. In veel opzichten zal het hen in staat stellen hun autonomie en gebruiksgemak te behouden dankzij de verschillende visuele en auditieve aanpassingen die de technologie mogelijk maakt. Ze zullen dus het gebruik van de technologieën die hiervoor nodig zijn, moeten garanderen.

We wilden dat Digitaal Brussel de ordonnantie “only once” naar geldend recht zou overnemen, waardoor de mogelijkheid wordt gestimuleerd om te vereenvoudigen door het eenmalig verzamelen van gegevens. Aan het begin van mijn mandaat hebben we deze ordonnantie kunnen stemmen, en nu werpt ze haar vruchten af, want tussen 2019 en 2022 hebben we het aantal tekstvakken of formulieren dat burgers moeten invullen, met 34 miljoen verminderd door gebruik te maken van federale authentieke bronnen. De overheden moeten hierin steeds beter worden, en dit zal nu ook gelden voor de overheden die afhangen van de GGC en van de Cocof.

Bovendien bevat dit ontwerp van ordonnantie een hele reeks artikelen die tot doel hebben een veilig, transparant en duidelijk rechtskader tot stand te brengen, met name de artikelen 9, 10, 11 en 12, waarin bijvoorbeeld wordt bepaald dat alle nodige technische en organisatorische maatregelen moeten worden genomen om de veiligheid, vertrouwelijkheid, authenticiteit en integriteit van de gegevens die tijdens de onlinecommunicatie worden uitgewisseld, te waarborgen.

U zult me echter vertellen dat niet iedereen tevreden was met de tekst, aangezien sommige vzw's zich gemobiliseerd hebben en dat vandaag nog doen met betrekking tot deze tekst. We hebben veel gediscussieerd met de demonstranten en samen hebben we de tekst verbeterd. Ik heb hen verschillende keren persoonlijk ontvangen. Mijn kabinet heeft voortdurend contact met hen gehad en de Brusselse regering heeft hen in januari van dit jaar ontvangen om naar hen te luisteren en hun situatie te begrijpen. Het parlement zelf (in de commissie voor de Economische Zaken) wijdde een zitting aan het beter begrijpen van de problemen waarmee ze te maken hebben. Het moet gezegd worden dat de covidcrisis onze maatschappij heeft dooreengeschud en dat ze ten onrechte werden aangeduid als de eerste lijn van onze openbare diensten voor mensen die in die tragische periode geen gebruik konden maken van het enige toegestane kanaal.

Wij geloven dat Digitaal Brussel een groot deel van het probleem zal oplossen door een belangrijk kader te bieden waarbinnen overheidsdiensten niet langer kunnen afwijken van hun basisfunctie en deze kunnen delegeren aan maatschappelijk werkers.

Tot slot wil ik benadrukken dat dit gezamenlijke ontwerp van decreet en ordonnantie op voorbeeldige wijze tot stand is gekomen dankzij een collaboratief en participatief raadplegingsproces, en ik wil alle deelnemers hiervoor bedanken. We hebben rondetafelgesprekken georganiseerd met overheidsinstanties, burgers, actoren op het gebied van digitale inclusie en technologische actoren, nog voordat de

Par ailleurs, dans ce même article (13 § 2), nous avons voulu réaffirmer le droit des personnes en situation de handicap à ce que la technologie soit utilisée par nos administrations comme vecteur d'inclusion. À bien des égards, elle leur permettra de conserver une autonomie et une facilité grâce aux différentes adaptations au niveau visuel et sonore que la technologie permet de réaliser. Ainsi, elles devront garantir l'utilisation des technologies nécessaires pour ce faire.

Nous avons voulu que Bruxelles numérique reprenne à droit constant (à l'art. 15) l'ordonnance “once only” stimulant l'opportunité de simplifier via la collecte unique des données. Nous avons eu l'occasion de la voter au tout début de mon mandat, et elle porte aujourd'hui ses fruits puisqu'entre 2019 et 2022, nous avons diminué de 34 millions le nombre de cases d'informations ou documents à remplir par le citoyen via le recours aux sources authentiques fédérales. Les autorités publiques doivent continuer à s'améliorer dans ce sens et ceci s'appliquera donc maintenant également aux autorités publiques dépendant de la Cocof et de la Cocof.

Par ailleurs, ce 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, 12 qui exigent par exemple de prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour veiller à la sécurité, la confidentialité, l'authenticité et l'intégrité des données échangées lors de la communication en ligne.

Néanmoins, vous allez me dire que le texte n'a pas satisfait tout le monde puisque des ASBL se sont mobilisées et se mobilisent aujourd'hui par rapport à ce texte. Nous avons beaucoup échangé avec les manifestants et avons ensemble fait évoluer le texte. Je les ai reçus personnellement à plusieurs reprises, mon cabinet a eu un contact permanent avec eux, le Gouvernement bruxellois les a d'ailleurs reçu en janvier de cette année pour les écouter et comprendre leurs réalités. Le parlement lui-même (en affaires économiques) a consacré une session afin d'entendre et de mieux comprendre les problématiques auxquels ils font face. Il faut reconnaître que la crise COVID a bousculé notre société et 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.

Nous pensons que Bruxelles numérique va résoudre une grande partie du problème en remettant un cadre important auquel les administrations ne pourront plus déroger à leur fonction de base et le déléguer aux travailleurs sociaux.

Enfin, je tiens à souligner que ce projet d'ordonnance et de décret conjoint a été élaboré de manière exemplaire grâce à une consultation collaborative et participative et je tiens à remercier tous les participants. Nous avons organisé des tables rondes avec les autorités publiques, des citoyens, des acteurs en inclusion numérique et des acteurs technologiques avant même la rédaction des premiers articles. Le

eerste artikelen waren opgesteld. De regering heeft ook het advies ingewonnen van talrijke instanties om de kwaliteit en relevantie van deze tekst te garanderen:

1. Gegevensbeschermingsautoriteit.
2. Brupartners.
3. BAV > Begeleidingscomité voor administratieve vereenvoudiging (BAV) bestaande uit dertig[1] leden (besturen van het Brussels Gewest, FGC, GGC en Brulocalis).
4. Algemene raad van bestuur van Iriscare.
5. Brusselse Raad voor Personen met een Handicap.
6. Adviesraad voor Gezondheid en Welzijnzorg.
7. Franstalige Adviesraad voor bijstand en thuiszorg.
8. Franstalige adviesraad voor ambulante zorg.
9. Franstalige Adviesraad voor Sociale Samenhang.
10. Franstalige Adviesraad voor mensen met een handicap.
11. Brulocalis.
12. Unia (advies gevraagd door minister Bernard Clerfayt).

Tot slot markeert dit ontwerp het begin van een modern, efficiënt en inclusief Brussel. De werkzaamheden worden voortgezet, maar laten we trots zijn op de stap die we vandaag zetten. Ik hoop dat deze als inspiratie zal dienen voor andere bestuursniveaus.

Ik dank u hartelijk.”.

I.II. Algemene bespreking

Mevrouw Aurélie Czekalski (MR) zegt dat de MR-fractie voorstander is van de modernisering en digitale transitie van overheidsinstellingen, gelet op de vele voordelen ervan op het gebied van efficiëntie, transparantie, administratieve vereenvoudiging en toegankelijkheid.

De uitdaging is echter bijzonder groot voor de meest kwetsbare groepen, zoals ouderen, personen met een handicap, mensen met gezondheidsproblemen en werklozen. Al deze mensen staan in hun dagelijkse leven voor een digitale kloof.

Iedereen heeft de eisen van de verschillende verenigingen en maatschappelijk werkers in de eerste lijn gehoord. We kennen allemaal voorbeelden en getuigenissen van mensen voor wie deze transitie een hindernissenparcours is. Zo is er het verhaal van een 65-jarige vrouw uit Brussel die alleen woont, geen computer heeft en niet weet hoe ze die moet gebruiken. Ze vindt het moeilijk om haar administratie online te doen, zoals het vernieuwen van haar identiteitskaart of het aanvragen van een uitkering. Ze voelt zich uitgesloten.

gouvernement a également sollicité l'avis de nombreuses instances pour garantir la qualité et la pertinence de ce texte:

1. Autorité de la Protection des données.
2. Brupartners.
3. CASA > Comité d'accompagnement de la simplification administrative composé de trente[1] membres (administrations de la Région bruxelloise, de la COCOF, de la COCOM et de Brulocalis).
4. Conseil général de gestion IRISCARE.
5. Conseil bruxellois des personnes handicapées.
6. Conseil consultatif de la santé et de l'aide aux personnes.
7. Conseil Consultatif Francophone section aide et soins à domicile.
8. Conseil Consultatif Francophone section soins ambulatoires.
9. Conseil Consultatif Francophone section cohésion sociale.
10. Conseil Consultatif Francophone section personnes handicapées.
11. Brulocalis.
12. UNIA (avis demandé par le Ministre Bernard Clerfayt).

En conclusion, ce projet marque le début d'une Bruxelles moderne, efficace et inclusive. Le travail continuera, mais soyons fiers de l'étape que nous franchissons aujourd'hui. J'espère que cela servira d'inspiration à d'autres niveaux de pouvoir.

Je vous remercie.».

I.II. Discussion générale

Mme Aurélie Czekalski (MR) précise que le groupe MR est favorable à la modernisation et à la transition numérique des institutions publiques, reconnaissant les nombreux avantages que cette évolution peut offrir en termes d'efficacité, de transparence, de simplification administrative et d'accessibilité.

Cependant, cette évolution pose un défi particulier pour les publics les plus vulnérables comme les personnes âgées, les personnes porteuses d'un handicap, les personnes souffrant de problèmes de santé, les chômeurs. Toutes ces personnes sont confrontées dans leur quotidien à la fracture numérique.

Tout le monde a pu entendre les demandes des différentes associations et travailleurs sociaux de première ligne. On a toutes et tous en tête des exemples, des témoignages de personnes pour lesquelles cette transition est un parcours stressant et semé d'embûches. Comme le témoignage de cette Bruxelloise de 65 ans qui vit seule, n'a pas d'ordinateur et ne sait pas s'en servir. Elle a du mal à faire ses démarches administratives en ligne, comme renouveler sa carte d'identité ou demander une allocation. Elle se sent exclue.

Een andere Brusselse bewoner heeft nog steeds persoonlijk contact nodig met allerhande diensten die haar moeten helpen met de verschillende procedures.

Er is nog een dergelijke getuigenis: "Ze zeggen altijd maar 'even geduld', tot mijn beltegoed op is. Bellen is duur, maar naar het loket komen is gratis."

De MR-fractie is ervan overtuigd dat de digitale transitie de motor is van moderniteit en sociale vooruitgang, maar iedereen moet er zonder uitzondering baat bij hebben. Daarom wijst het parlementslid op de noodzaak van specifieke ondersteuning voor wie achterblijft of dreigt achter te blijven in de loop van deze transitie.

Deze mensen zijn afhankelijk van hun naasten voor online administratieve procedures, waardoor ook de vertrouwelijkheid van gegevens in het geding komt. Dit is een van de redenen waarom het parlementslid en haar collega's een tekst hebben ingediend om een platform te blijven aanbieden waarop burgers elkaar kunnen helpen. Een manier om solidariteit tussen mensen te bestendigen, want zoals we tijdens de covidcrisis hebben gezien, zijn menselijke relaties essentieel. Helaas werd de tekst verworpen door de Brusselse meerderheid.

De MR-fractie stelt met name voor om digitale toegangspunten te creëren in de meest achtergestelde wijken, de meest kwetsbare groepen te trainen in digitale basisvaardigheden en online administratieve procedures voor hen te vereenvoudigen.

Een kwaliteitsvolle dienstverlening vereist een zo goed mogelijk onthaal van de burgers, een begripvolle ondersteuning en duidelijke informatie en communicatie tussen de burgers en de administratie.

Op dit moment is minder dan een op de vier openbare websites toegankelijk voor personen met een handicap of speciale behoeften. Dit heeft gevolgen in hun dagelijks leven, omdat ze afhankelijk zijn van anderen. De regering heeft er ook lang over gedaan om het controleorgaan aan te duiden dat verantwoordelijk is voor de conformiteit van de verschillende websites en toepassingen van de overheid. De MR-fractie was proactief en diende een tekst in bij de twee bevoegde parlementaire vergaderingen. Deze tekst werd echter ook door de meerderheid verworpen.

Er is veel tijd verspild met wat men een prioritair beleid noemde. De Brusselaars verdienen beter dan de strijd van de meerderheidspartijen van de afgelopen maanden.

Het is van vitaal belang voor de MR-fractie dat niemand aan de kant blijft staan. Een inclusieve samenleving betekent ook dat openbare diensten fysiek en snel genoeg toegankelijk moeten zijn, en dat ze ook effectief digitaal toegankelijk moeten zijn voor iedereen.

Une autre Bruxelloise doit encore pouvoir avoir accès à tous les services physiquement pour l'aider dans ces différentes démarches.

Un autre témoignage: «Ils disent patientez, patientez. Puis je n'ai plus de crédit sur mon GSM. Les appels coûtent cher mais venir au guichet, c'est gratuit.»

Le groupe MR est convaincu que la transition numérique doit être un moteur de modernité, de progrès social mais qu'elle doit profiter à toutes et tous, sans exception. C'est pourquoi la députée insiste sur la nécessité de mettre en place des mécanismes spécifiques pour accompagner celles et ceux qui sont ou risquent d'être laissés pour compte dans cette transition.

Ces personnes sont dépendantes vis-à-vis de leurs proches lorsqu'il s'agit d'effectuer des démarches administratives en ligne, cela pose aussi la question de la confidentialité des données. C'est notamment pour cette raison que la députée avait déposé avec ses collègues un texte visant le maintien d'une plate-forme d'entraide entre citoyens. Une manière de perpétuer la solidarité entre les gens car on l'a vu durant la crise Covid, les relations humaines sont primordiales. Le texte a malheureusement été rejeté par la majorité bruxelloise.

Le groupe MR propose notamment de créer des points d'accès numériques dans les quartiers les plus défavorisés, de former les publics les plus vulnérables aux compétences numériques de base et de leur simplifier les démarches administratives en ligne.

Un service de qualité passe par le meilleur accueil possible du citoyen, un accompagnement bienveillant, une information et une communication claire entre les citoyens et l'administration.

Actuellement, force est de constater que moins d'un site web public sur quatre est accessible aux personnes porteuses d'un handicap ou aux personnes porteuses de besoins spécifiques. Cela a des conséquences sur leur quotidien puisqu'elles sont sujettes à une dépendance vis-à-vis d'autrui. Le Gouvernement a pris aussi beaucoup de temps pour désigner l'organisme de contrôle en charge de la conformité des différents sites et applications des services publics. Le groupe MR avait été proactif puisqu'il avait déposé un texte dans les deux assemblées parlementaires concernées à cet égard. Celui-ci a également été rejeté par la majorité.

Que de temps perdu pour une politique soi-disant prioritaire. Les Bruxellois méritent mieux que ce combat de la majorité qu'on a pu constater ces derniers mois.

Il est en tout cas primordial pour le groupe MR de ne laisser personne au bord du chemin. Une société inclusive passe aussi par un accueil en présentiel, accessible et endéans des délais acceptables dans ces services publics mais aussi une accessibilité numérique effective pour toutes et tous.

Mevrouw Clémentine Barzin zegt dat de MR-fractie de voordelen van digitale instrumenten bekijkt in termen van efficiëntie, transparantie en toegankelijkheid, maar ook een stapsgewijze aanpak vraagt.

De MR-fractie merkt op dat minister Clerfayt inderdaad de progressieve en complementaire aard van de hervormingsmaatregelen heeft onderstreept. Deze maatregelen komen niet "in de plaats van" maar zijn aanvullend.

In een gewest waar veel Brusselaars heel wat problemen hebben, maakt de MR-fractie zich zorgen over de digitale kwetsbaarheid. Het is noodzakelijk dat deze transitie op een volledig inclusieve manier gebeurt.

Welke vooruitgang is er geboekt met de maatregelen ter ondersteuning van de digitale transitie uit het Plan voor digitale toegankelijkheid van 2021? Wat is de balans?

Verskillende verenigingen en veel burgers vestigden de aandacht van de parlementsleden hierop. Ze wilden een voet tussen de deur krijgen, want ze voelden zich niet gehoord.

In het kader van de petitie voor digitale inclusie hebben de parlementsleden op 26 april van gedachten kunnen wisselen met vertegenwoordigers van het collectief Caban, een Brusselse speler op het gebied van digitale toegankelijkheid, en van de digitale openbare ruimtes.

De vzw *Lire et Ecrire* nodigde de parlementsleden uit om eind mei het debat aan te gaan over het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie. De voorbije weken werden de parlementsleden opnieuw gecontacteerd via e-mail.

In lijn hiermee heeft de MR-fractie aangedrongen op extra hoorzittingen in de commissie. De fractie is tevreden dat er na lange discussies volgende week ten minste een dergelijke hoorzitting zal plaatsvinden.

De MR-fractie hoopt dat deze hoorzitting zal leiden tot een grondig en genuanceerd begrip van alle opinies en belangen, en een aantal vragen zal ophelderen.

Nu Brussel steeds meer digitaal wordt, moet wie achterop dreigt te raken bij deze transitie bijzondere steun krijgen.

De visie van de MR-fractie op de digitale transitie van overheidsinstellingen is gebaseerd op het fundamentele principe dat niemand mag worden uitgesloten.

De uitdaging van de afgelopen maanden was om de alternatieven verder te definiëren. Het parlementslicid merkt op dat er vooruitgang is geboekt in de tekst met de verplichting voor overheden om inclusiviteit te garanderen voor alle gebruikers door middel van ten minste twee maatregelen. De

Mme Clémentine Barzin avance que le groupe MR souligne les avantages en termes d'efficacité, de transparence et d'accessibilité que peut représenter l'outil numérique mais aussi dans une volonté de progressivité.

Le groupe MR note aujourd'hui que le ministre Bernard Clerfayt a effectivement souligné ce caractère progressif et le caractère complémentaire des mesures de la réforme. Ces mesures ne viennent pas «à la place de» mais bien «complémentairement à».

Dans une région où de nombreux Bruxellois font face à des défis, la vulnérabilité numérique interpelle le groupe MR. Il est impératif que cette évolution soit réalisée de manière pleinement inclusive.

À ce titre où en sont les mesures d'accompagnement à la transition numérique prévu dans le plan d'appropriation numérique de 2021? Quel bilan peut être mis en avant?

L'attention des députés a été fortement attirée sur ce fait par plusieurs associations et de nombreux citoyens. Ceux-ci ont ressenti le besoin de «forcer la porte» parce qu'ils ne se sentaient pas écoutés.

Dans le cadre de la pétition pour l'inclusion numérique, les députés ont ainsi pu échanger, le 26 avril dernier en commission des affaires économiques, avec des représentants du collectif Caban, acteur bruxellois de l'accessibilité numérique, et des Espaces Publics Numériques (EPN).

Les députés ont notamment été invités par l'ASBL «Lire et Ecrire» à débattre fin mai du projet de décret et d'ordonnance conjoint. Ces dernières semaines les députés ont à nouveau été interpellés par email.

Dans cette ligne, le groupe MR a plaidé pour des auditions complémentaires au sein de la commission et est satisfait, après de longues discussions, qu'il y aura au moins une audition réalisée à ce titre la semaine prochaine.

Le groupe MR espère que cette audition pourra garantir une compréhension approfondie et nuancée des opinions et des intérêts de chacun et permettre de clarifier un certain nombre de points d'interrogation qui demeurent.

Face à une évolution vers davantage de procédures accessibles par la voie numérique à Bruxelles, il est nécessaire de mettre en place des mécanismes spécifiques pour accompagner les personnes qui risquent d'être laissées pour compte dans cette transformation.

La vision du groupe MR de la transition numérique des institutions publiques repose sur le principe fondamental que personne ne doit être exclu.

L'enjeu de ces derniers mois a été de définir plus avant les alternatives. La députée note les éléments apportés dans la progression du texte avec l'obligation pour les autorités publiques de garantir l'inclusivité à tout usager au minimum par deux mesures. La première est une mesure de soutien à la

eerste is een maatregel ter ondersteuning van de online administratieve procedure, mededeling of formulier. De tweede betreft het opzetten of onderhouden van interactie met een ambtenaar van de overheid voor een administratieve procedure, mededeling of formulier, ten minste met fysiek contact of via de telefoon of de post.

Veel wordt echter overgelaten aan de interpretatie van de overheidsdiensten en er blijven vragen bestaan over de vorm die deze ondersteuning en interactie met een personeelslid zullen aannemen.

Wat is er voortgekomen uit het overleg van de minister met het bestuur over de invoering van deze inclusiemiddelen? In welke richting gaan die? Is er een verschil volgens grootte van de organen? Welke middelen gaan deze overheidsdiensten gebruiken? Welke middelen zijn vereist?

Is er een budgettaire evaluatie van de hele hervorming? In de commissie herinnerde de minister regelmatig aan de grenzen van zijn bevoegdheden. Zelfs vandaag wijst de minister op de lokale autonomie. We moeten echter duidelijker zijn. Daarom heeft de MR-fractie een amendement op artikel 13 ingediend om de rechtstreekse interactie met een persoon expliciet te bepalen. Vanochtend kondigde de minister aan ook deze formulering te willen aanpassen.

De vraag blijft hoe de overheid dit zal bereiken en met welke middelen.

De MR-fractie is ook voorstander van het behoud van offline contacten met de overheid voor zelfstandigen en bedrijven. Het ontwerp bepaalt dat de communicatie tussen de overheid en de rechtspersonen uitsluitend digitaal zal verlopen, zonder voorafgaande toestemming van de rechtspersonen. De beslissing over de inclusieve benadering van deze rechtspersonen via loketten, telefoondiensten en post voor hun administratie, wordt aan de overheid overgelaten.

De MR-fractie vraagt garanties voor deze rechtspersonen en wenst dat hun voorafgaande toestemming wordt gevraagd. Er moeten ook niet-digitale alternatieven worden aangeboden. Bovendien hebben sommigen dagelijks problemen met digitale technologie door hun gebrek aan kennis.

Administratieve rompslomp is een van de redenen waarom veel bedrijven en zelfstandigen de premies niet vragen waar ze recht op hebben.

Is er voorafgaand aan de hervorming een kmo-toets uitgevoerd om het effect op kleine en middelgrote ondernemingen te beoordelen en te voorkomen dat de hervorming onnodige administratieve lasten en kosten voor de kmo's met zich brengt?

réalisation en ligne de toute procédure administrative, de toute communication ou de tout formulaire. La seconde concerne la mise en place ou le maintien d'interaction avec un agent de l'autorité publique pour la réalisation de toute procédure administrative, de toute communication, de tout formulaire *a minima* par un accueil physique ou un service téléphonique et un contact par voie postale.

Néanmoins beaucoup est laissé à l'interprétation des autorités publiques et des questionnements demeurent sur la forme que prendront ce soutien à la réalisation et ces interactions avec un agent.

Que ressort-il des concertations que le ministre a eues avec les autorités publiques pour la mise en place de ces moyens d'inclusion? Vers quoi se dirigent-elles? Une différence selon la taille des organismes sera-t-elle faite? Quels moyens vont être mis en œuvre par ces autorités? Quels moyens sont nécessaires?

Existe-t-il une évaluation budgétaire de l'ensemble de la réforme? En commission, le ministre a régulièrement invoqué les limites de ses compétences. Aujourd'hui encore, le ministre a avancé l'autonomie communale. Cependant, il faut être plus clair. C'est pour cette raison que le groupe MR a déposé un amendement sur l'article 13 en vue de spécifier l'interaction directe avec un être humain. Le ministre a communiqué ce matin sa volonté d'également amender cette formulation.

Il reste la question de la manière dont cela va être réalisé par les autorités publiques et des moyens qu'elles mettront en œuvre à cet effet.

Le groupe MR plaide également pour le maintien des contacts hors ligne avec les administrations pour les indépendants et les entreprises. En effet, le projet établit que les communications entre les autorités publiques et les personnes morales seront exclusivement numériques et ceci sans avoir le consentement préalable de la part des personnes morales. L'inclusivité de ces personnes morales via des guichets, des services téléphoniques et par la voie postale pour réaliser les démarches administratives sera une option laissée aux autorités publiques.

Le groupe MR veut des garanties pour les personnes morales concernées et souhaite que leur consentement préalable soit également demandé et que des alternatives non numériques leur soient également proposées. De plus, certains se retrouvent quotidiennement en difficulté face au numérique en raison de leur manque de compétence.

Les méandres administratifs sont une des raisons du non-recours de nombreuses entreprises et nombreux indépendants par rapport aux primes qui leur sont pourtant destinées.

À ce titre, un test PME a-t-il été réalisé en amont de la réforme afin d'évaluer les incidents sur les petites et moyennes entreprises et de veiller à ce que cette réforme ne fasse pas peser des charges administratives inutiles et des coûts supplémentaires sur les PME?

In ieder geval begrijpt de MR-fractie niet, net zomin als de Raad van State en Brupartners, dat begeleiding van ondernemers en zelfstandigen a priori uitgesloten wordt. De MR-fractie vraagt de minister om daarop terug te komen. Dit is het doel van haar tweede amendement.

Brupartners beveelt om een aantal redenen ook aan om de haalbaarheid van unieke loketten te onderzoeken. Wat denkt de minister over dit voorstel?

Brupartners is ook van mening dat de verplichting om administratieve procedures online aan te bieden niet van toepassing zou moeten zijn op gesubsidieerde verenigingen en verenigingen bedoeld in hoofdstukken 12 en 12bis van de wet van 8 juli 1976. Dit zijn OCMW's en ziekenhuizen. Deze verenigingen zouden niet over financiële middelen of IT-kennis beschikken om aan deze verplichting te voldoen. Hoe geven we deze verenigingen voldoende middelen om aan deze verplichting te voldoen? Steunt de minister het idee van Brupartners om een jaarlijks voortgangsverslag op te stellen over het proces en de naleving van de bepalingen over inclusiviteit? Zo niet, waarom niet?

Net als Brupartners vraagt ook de MR-fractie of het gewest digitale begeleiders in de digitale openbare ruimtes en bij verenigingen zal financieren. De MR-fractie is ook van mening dat deze nieuwe wetgeving onvermijdelijk zal leiden tot een toename van de vraag naar digitale ondersteuning van digitaal kwetsbare personen. Deze digitale openbare ruimtes, waarvan de activiteiten sterk zijn uitgebreid als gevolg van de digitale kloof, hebben structurele middelen nodig.

Geeft het ontwerp gebruikers inzage in hun gegevenstraject binnen het bestuur?

Wordt er nog verduidelijkt wie verantwoordelijk wordt voor de gegevens in de verschillende overheidsdiensten?

De MR-fractie wenst dat bij niet-naleving van hoofdstukken 1 tot en met 4 van het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie burgers zowel een digitaal als een niet-digitaal meldingskanaal krijgen en dat sancties worden opgelegd als de overheid niet aan de minimumeisen voldoet. Dit is het doel van het derde en laatste amendement van de MR-fractie.

De heer Gilles Verstraeten is voorstander van de hoorzitting van het maatschappelijke middenveld. Het parlementslid vindt dat bepaalde vragen die de tekst oproept, terecht zijn en moeten worden opgehelderd tijdens een openbaar debat in de commissie.

De spreker heeft het vervolgens over de frustratie die zelfs een digitaal onderlegde gebruiker kan voelen opkomen wanneer voortdurend wordt gevraagd het digitale kanaal te gebruiken en het daarna wordt geblokkeerd. Dit is vaak het geval bij particuliere bedrijven of openbare nutsbedrijven. Zelfs om contact op te nemen met de klantendienst moet de

En tout état de cause, le groupe MR ne comprend pas, à l'instar du Conseil d'État et de Brupartners, cet *a priori* d'exclusion d'accompagnement des entrepreneurs et des indépendants. Le groupe MR demande au ministre d'y revenir. C'est le sens de leur second amendement.

Brupartners recommande par ailleurs d'étudier la faisabilité d'instaurer des guichets uniques pour plusieurs raisons. Quelle analyse le ministre fait-il de cette proposition?

Brupartners estime encore que l'obligation d'offrir les démarches administratives en ligne ne doit pas s'appliquer aux associations subventionnées et celles visées au chapitre 12 et 12bis de la loi du 8 juillet 1976, à savoir les CPAS et les institutions hospitalières. En effet, ces associations ne disposeraient pas des moyens financiers et des compétences informatiques pour répondre à cette obligation. Comment assurer que des modalités suffisantes seront mises à disposition de ces associations pour répondre à cette obligation? Le ministre est-il favorable à l'idée de Brupartners d'élaborer un rapport annuel concernant l'état d'avancement du processus et le respect des dispositions inclusives? Dans le cas contraire, qu'est-ce qui explique le choix du ministre?

Comme Brupartners, le groupe MR se demande aussi si un financement régional pour les accompagnateurs numériques dans les EPN et les associations sera prévu. En effet, le groupe MR pense également que cette nouvelle législation provoquera inévitablement une augmentation de la demande d'accompagnement numérique de la part des publics en situation de vulnérabilité numérique. Ces Espaces Publics Numériques, dont les activités ont fortement augmenté eu égard à la fracture numérique, ont besoin de moyens structurels.

Le projet prévoit-il l'accès d'une quelconque manière des usagers à leur parcours de données individuelles au sein de l'administration?

Y aura-t-il des précisions sur qui sera responsable des données dans les différentes autorités publiques?

Le groupe MR souhaite, en cas de non-respect des chapitres 1 à 4 du projet de décret et d'ordonnance conjoints, qu'une voie numérique et une voie non-numérique soient offertes aux citoyens pour faire le signalement et que des sanctions soient prévues si les autorités ne respectent pas les *minimas* établis. C'est l'objet du troisième et dernier amendement du groupe MR.

M. Gilles Verstraeten s'exprime en faveur de l'audition de la société civile. Le député estime que certaines des questions soulevées par ce texte sont légitimes et méritent des éclaircissements lors d'un débat public en commission.

L'intervenant explique ensuite la frustration qu'un utilisateur, même aguerri au numérique, peut ressentir lorsqu'il est constamment invité à utiliser la voie numérique et que celle-ci est bloquée. Ce cas de figure se rencontre souvent dans les entreprises privées ou entreprises privées d'utilité publique. Même pour contacter le service clientèle,

gebruiker een online formulier invullen, en wanneer hij toch ergens een telefoonnummer kan vinden, wordt hij doorverbonden met een robot... die zijn vraag dan niet begrijpt. Het parlementslid vestigt de aandacht op het de facto monopolie van overheidsdiensten: de burger kan niets anders doen dan contact op te nemen met de specifieke instelling die door de overheid is opgericht om een bepaalde procedure uit te voeren. Als hij ontevreden is over de dienstverlening die hij krijgt, kan hij zich niet tot een ander bedrijf wenden. De spreker wijst er ook op dat veel communicatiekanalen die tijdens de gezondheids crisis werden afgesloten, sindsdien niet meer open zijn gegaan.

Het parlementslid juicht de drie basisprincipes van de tekst toe, met name het feit dat het digitale kanaal een vereenvoudiging moet opleveren, een extra middel moet zijn om een administratieve procedure uit te voeren en meer middelen moet vrijmaken om mensen die het echt nodig hebben om op een fysieke en menselijke manier te worden geholpen, bij te staan (loket, telefoon, post). Het parlementslid wijst er echter op dat deze drie principes niets waard zijn als er geen garantie is dat de betreffende overheidsdienst deze besparingen op middelen niet zal gebruiken om personeel te ontslaan enz. Artikel 13, § 8, voorziet echter in een uitzondering die zo vaag en algemeen geformuleerd is dat het overheden vrijwel vrijstelt van deze verplichtingen. Wat wordt er bedoeld met "onevenredige last"? Het parlementslid vindt het ook jammer dat er geen externe instantie is aangeduid om te beoordelen of de voorafgaande beoordeling door de overheidsinstantie wel correct is, en dringt aan op een grondige herziening van paragraaf 8.

Het parlementslid gaat verder met het benadrukken van het belang voor de N-VA-fractie om de werkmethodes van de gemeenten en OCMW's te harmoniseren. Het niveau van de dienstverlening aan de Brusselaars verschilt momenteel sterk naargelang de gemeente waar ze wonen. Het parlementslid roept daarom op om ook de dienstverleningsgaranties te harmoniseren, of op zijn minst ervoor te zorgen dat door de lokale overheden een identieke minimumdienstverlening wordt aangeboden (een aantal gemeenten hebben de middelen om meer aan te bieden, zoals huisbezoeken bijvoorbeeld). Zich verschuilen achter het principe van "gemeentelijke autonomie" om de gemeenten niets op te leggen verontrust het parlementslid. Tot slot vraagt hij naar de financiële middelen. Wie zal deze openstelling van digitale kanalen betalen, gezien het feit dat sommige gemeenten op de rand van het faillissement staan?

De heer Jamal Ikazban (PS) dankt zijn collega's voor hun instemming met de werkwijze van de commissie. De commissie heeft de uiteenzetting van de minister en de interessante vorderingen die zijn gemaakt, gehoord. De spelers in het veld hebben de mogelijkheid om na het debat van vandaag een schriftelijke bijdrage in te sturen. Dat is buitengewoon positief.

l'utilisateur doit remplir un formulaire en ligne et quand il parvient à dénicher un numéro de téléphone, il entre en communication avec un robot... qui ne comprend pas sa question. Le député attire l'attention sur le monopole de fait des administrations publiques: le citoyen n'a pas d'autre choix que de s'adresser à l'institution spécifique mise en place par l'État pour effectuer telle ou telle démarche. S'il est mécontent du service qu'il reçoit, il ne peut pas se tourner vers une autre entreprise. L'intervenant rappelle également que de nombreux canaux de communication, fermés lors de la crise sanitaire, n'ont pas rouvert depuis.

Le député salue les trois principes de base du texte, à savoir que la voie numérique doit représenter une simplification, doit être un moyen supplémentaire d'effectuer une démarche administrative et doit permettre de dégager plus de moyens pour aider les personnes qui en ont réellement besoin de manière physique et humaine (guichet, téléphone, voie postale). Toutefois, le député précise que ces trois principes ne valent rien sans la garantie que le service public concerné ne va pas profiter de cette économie de moyens pour licencier du personnel, etc. Or, l'article 13, § 8, prévoit une exception libellée de façon tellement vague et générale qu'elle libère quasiment les administrations de ces obligations. Que faut-il entendre par «charge disproportionnée»? Le député déplore également qu'aucun organe externe ne soit désigné pour estimer si l'évaluation préalable réalisée par l'autorité publique est bien correcte et appelle à un remaniement en profondeur de ce paragraphe 8.

Le député poursuit en rappelant l'importance, pour le groupe N-VA, d'harmoniser les méthodes de travail des communes et CPAS. Les niveaux de services garantis aux Bruxellois varient actuellement très fort selon la commune où ils résident. Le député appelle donc à harmoniser également les garanties de services ou de faire en sorte, à tout le moins, que les autorités locales offrent un minima identique (certaines communes auront les moyens d'offrir davantage, par exemple des démarches à domicile). Se retrancher derrière le principe «d'autonomie communale» pour ne rien imposer aux communes inquiète le député. Ce dernier termine en s'enquérant des moyens financiers. Qui va payer cette ouverture des canaux numériques, sachant que certaines communes sont au bord de la faillite?

M. Jamal Ikazban (PS) remercie ses collègues d'avoir accepté la manière dont la commission va travailler. La commission a donc entendu l'exposé du ministre et les avancées intéressantes. Les acteurs de terrain ont l'opportunité d'envoyer une contribution écrite après le débat d'aujourd'hui. C'est extrêmement positif.

Alvorens inhoudelijk te reageren, wijst het parlementslid erop dat er in Frankrijk een wetsvoorstel is aangenomen om opnieuw menselijk onthaal in openbare diensten aan te bieden. Deze wet werd aangenomen in november 2023. Hij hoopt dat dit in België nooit nodig wordt.

Er zijn veel wendingen geweest in het dossier Digitaal Brussel. Het spreekt voor zich dat de toepassing van deze tekst het maatschappelijk middenveld ongerust maakt.

Dat is begrijpelijk, gezien de gevolgen van digitale technologie in het dagelijkse leven van de burgers.

De tekst heeft de verdienste te bestaan. Tot op heden is er in Brussel geen wetgeving die de reeds begonnen digitalisering van overheidsdiensten regelt. Het doel is dus begrijpelijk en wordt door velen gedeeld.

Waarom veroorzaakt deze tekst zoveel ophef? De digitalisering van de Belgische samenleving, zowel in bij openbare diensten als in de privésector, gaat steeds sneller, vooral sinds de covidcrisis. Digitale transformatie heeft een diepgaand effect op alle aspecten van de samenleving, zowel economisch, sociaal en politiek als in de persoonlijke levenssfeer. Digitale technologie wordt een voorwaarde voor volledige economische, educatieve, sociale, culturele en professionele integratie.

De toenemende digitalisering van de samenleving creëert zowel kansen als ongelijkheden. Dit laatste is betreurenswaardig. De toegang tot diensten, zowel openbare als particuliere, wordt steeds meer gedigitaliseerd, waardoor het voor mensen zonder essentiële digitale kennis moeilijker wordt om hun sociale rechten op te nemen en het aantal mensen dat geen gebruik maakt van deze rechten toeneemt. Veel mensen maken geen gebruik van de mogelijkheden die digitale technologie biedt. Niemand mag digitaal achterpraken.

In 2021 had 92% van de Belgische gezinnen internet. 18% van de kansarme gezinnen, of 183.000 mensen, hadden dit niet. Tegelijkertijd was 46% van de Belgische bevolking digitaal kwetsbaar, had 39% beperkte digitale kennis en maakte 7% helemaal geen gebruik van het internet.

42% van de laaggeschoolden, 30% van de mensen met een laag inkomen en 34% van de 55- tot 74-jarigen hebben nog nooit online administratieve procedures doorlopen. Deze cijfers zijn hoger voor mensen met een sociaaleconomische, inkomensgerelateerde, culturele of educatieve achterstand, zoals mensen met lees- en schrijfproblemen, ouderen en sommige mensen met een handicap. In totaal hebben bijna 3,5 miljoen Belgen moeite met digitale technologie.

Avant d'entrer dans le fond du débat, le député signale qu'en France une proposition de loi a été votée tendant à la réouverture des accueils physiques dans les services publics. Cette loi a été adoptée en novembre 2023. Le député espère que cela ne sera jamais nécessaire en Belgique.

Que de rebondissements dans ce dossier de Bruxelles numérique. Il va sans dire que ce texte suscite des craintes et appréhensions de la part de la société civile quant à sa mise en œuvre.

C'est bien légitime quand on voit les implications quotidiennes du numérique dans la vie des citoyens.

C'est un texte qui a le mérite d'exister. En effet, il n'y a, à ce jour, aucune législation bruxelloise qui encadre la numérisation déjà commencée des services publics. L'intention est donc compréhensible et partagée.

Pourquoi ce texte provoque-t-il tant d'émoi? La numérisation de la société belge, tant dans les services publics que dans le secteur privé, s'accélère rapidement, en particulier depuis la crise sanitaire de la Covid-19. La transformation numérique affecte profondément tous les aspects de la société, notamment sur les plans économiques, social, politique et individuel. Le numérique devient un passage obligé à une pleine intégration économique, scolaire, sociale, culturelle ou professionnelle.

La numérisation croissante de la société crée à la fois des opportunités et malheureusement des inégalités. L'accès aux services, publics ou privés, est de plus en plus numérisé, ce qui complexifie l'accès aux droits sociaux et augmente leur non-recours pour celles et ceux qui ne maîtrisent pas les compétences numériques essentielles. En effet, de nombreuses personnes ne bénéficient pas des possibilités offertes par le numérique. Sur le train de la numérisation, il ne faut laisser personne sur le quai.

Si en 2021, 92 % des ménages belges sont connectés à internet, 18 % des ménages défavorisés soit 183.000 personnes ne le sont pas. En même temps, 46 % de la population belge étaient en situation de vulnérabilité numérique, 39 % avaient des compétences numériques limitées, 7 % n'utilisaient pas Internet du tout.

42 % des personnes peu diplômées, 30 % de celles ayant de faibles revenus et 34 % des 55-74 ans n'ont jamais effectué de démarches administratives en ligne. Ces chiffres augmentent pour les personnes défavorisées sur les plans socio-économiques, au niveau de revenus, culturel, au niveau du diplôme, dont les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, mais aussi les personnes âgées et certaines personnes en situation de handicap. Au total ce sont près de 3,5 millions de belges qui éprouvent des difficultés avec le numérique.

Digitale kloven zijn een zorgwekkende realiteit in de samenleving, waardoor veel kwetsbare burgers worden uitgesloten van de voordelen van de digitale revolutie. Wij hebben het over digitale kloven in het meervoud, omdat ze zich op verschillende niveaus voordoen: toegang tot computermaterieel en internet, digitale kennis en toegang tot digitale diensten (overheidsdiensten, bankdiensten, gezondheidszorg), die de drie graden van digitale uitsluiting vormen.

Deze kloven doen zich niet specifiek voor bij ouderen, maar treffen een groot deel van de Brusselse bevolking, ook jongeren. Een derde van de jongeren tussen 16 en 24 jaar heeft slechts een beperkte digitale kennis. Dit cijfer stijgt tot 45% voor jongeren met hoogstens een diploma secundair onderwijs en tot 62% voor werkloze jongeren.

Communiceren op sociale netwerken en foto's posten op sociale media is niet hetzelfde als een administratieve aanvraag indienen via e-mail. Zelfs academici staan niet te springen om naar een overheidsdienst te schrijven.

Deze kloven zijn niet statisch. Net als technologieën, evolueren de digitale kloven voortdurend.

Hoe ziet deze toenemende digitalisering eruit in het dagelijks leven en wat zijn de gevolgen voor burgers die digitaal afhaken? Er zijn veel voorbeelden hiervan in overheidsdiensten. We moeten er rekening mee houden en met de nodige afstand analyses maken.

In het geval van het openbaar vervoer kunnen we de aankoop van een ticket aan boord van de bussen van de MIVB als voorbeeld geven. Deze aankoop is onmogelijk voor pendelaars zonder een contactloze bankkaart. Het is niet anders bij de NMBS: in 2021 verdween bijna een op de drie loketten in de Belgische stations, waardoor veel pendelaars zonder directe informatie kwamen te zitten.

Ook werkzoekenden worden niet ontzien. Het is in principe noodzakelijk om een e-mailadres te hebben om cv's te kunnen versturen en te reageren op verschillende jobaanbiedingen. Volgens de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB) heeft 18,5% van de Vlaamse werkzoekenden er geen. Zij kunnen dus niet op deze aanbiedingen reageren. In feite is de boodschap die ze krijgen dat "deze aanbiedingen nooit voor jou zijn, maar enkel voor wie erop weet te reageren". In die zin voedt digitale technologie dit gevoel van achteruitstelling. Het parlementslid weet dat de minister in zijn andere bevoegdheden ook met dit fenomeen geconfronteerd wordt.

Ouders moeten ook de smartschoolapp raadplegen om de voortgang van hun kinderen op school te volgen, hun resultaten te zien of met hun leerkrachten te communiceren.

Les fractures numériques sont une réalité préoccupante affectant la société, laissant de nombreux citoyens vulnérables exclus des avantages de la révolution numérique. Il convient de parler des fractures numériques, tant elles se marquent à plusieurs niveaux: l'accès au matériel et à Internet, la maîtrise des compétences liées au numérique et l'accès aux services numériques (administration, services bancaires, santé) qui forment les trois degrés de l'exclusion numérique.

Ces fractures ne sont pas propres aux personnes âgées mais concernent bien une grande partie des Bruxellois et Bruxelloises, en ce compris les jeunes. Un tiers des jeunes entre 16 et 24 ans ne possède que de faibles compétences numériques. Ce chiffre passe à 45 % pour ceux et celles ayant au plus un diplôme du secondaire et 62 % pour les jeunes sans emploi.

En effet, ce n'est pas la même chose de communiquer sur les réseaux sociaux, poster des photos en stories que de soumettre une demande administrative par email. Même pour les universitaires, il y a cette appréhension d'écrire à un service public.

Ces fractures ne sont pas figées. Tout comme les technologies, les fractures numériques évoluent constamment.

Alors, comment se matérialise cette numérisation croissante dans la vie de tous les jours et quelles sont les conséquences pour les citoyens qui sont fracturés numériquement? De nombreux exemples existent au sein des services publics. Il faut en tenir compte et avoir le recul et l'analyse nécessaire.

Pour les transports publics, on peut évoquer l'achat d'un ticket à bord des bus STIB, rendu impossible pour le navetteur dépourvu de carte bancaire sans contact. Les mêmes logiques s'appliquent à la SNCB, durant l'année 2021, près d'un guichet sur trois a disparu dans les gares belges, laissant de nombreux navetteurs sans information directe.

La recherche d'emploi n'est pas non plus épargnée, il est quasiment nécessaire d'avoir une adresse email pour pouvoir envoyer son CV et répondre aux différentes offres. Ce que 18,5 % des demandeurs d'emploi flamands, selon l'Agence pour l'emploi (VDAB), n'ont pas. Ils ne savent donc naturellement pas répondre à ces offres. Dans les faits, le message qui leur est véhiculé est que «ces offres ne seront jamais pour toi, elles seront pour ceux qui savent y répondre». Le numérique en ce sens, alimente ce sentiment de déclassement de la personne. Le député sait qu'avec ses autres compétences, le ministre connaît le phénomène également.

Ce sont également des parents qui doivent consulter l'application Smartschool pour suivre le parcours scolaire de leurs enfants, pour avoir accès à leurs résultats ou pour communiquer avec les professeurs.

In bepaalde ziekenhuizen is niet mogelijk om telefonisch of ter plaatse afspraken te maken. Patiënten kunnen enkel via een online platform hun arts bereiken.

Andere voorbeelden zijn het verrichten van een bankoverschrijving, het maken van een afspraak bij de gemeente, het invullen van een aangifte, het melden van een statutwijziging, het aanvragen van een studietoelage of het verlengen van een verblijfsvergunning.

Dit kan verstrekkende gevolgen hebben. Om het voorbeeld van de bank nog eens te nemen: de online betaling van facturen wordt de Brusselaars te veel en ze betalen die niet onmiddellijk. Wanneer de situatie dramatisch wordt, wenden ze zich tot een schuldbemiddelingsdienst. Dan komen er extra aanmaningskosten bij, waardoor de rekening nog hoger uitvalt.

In de gemeenten die het dichtst bij de bevolking staan, is het verplicht om online een afspraak te maken of over een QR-code te beschikken om ontvangen te worden in het gemeentehuis. Dat is het geval in Schaarbeek. Het lijkt erop dat sommige mensen zijn blijven vasthouden aan bepaalde gewoonten uit de covidperiode. Daar moet iets aan gedaan worden.

Voor veel Brusselaars betekent de digitalisering van overheidsdiensten echter dat ze een beroep moeten doen op hun kinderen, familie en vrienden om hen te helpen de nodige formaliteiten te vervullen. Recente studies hebben aangetoond dat de eerste begeleiding hierbij komt van mensen die dicht bij de persoon staan. Bovendien is het gemakkelijker om een persoon om hulp te vragen dan een onpersoonlijk online platform.

Burgers vragen om menselijke contact in hun relaties met de administratie. Het is vaak wanneer een dienst verdwijnt dat we ons realiseren welke waarde deze menselijke contacten hebben.

Nog niet zo lang geleden kon men gewoon naar het loket gaan. Vandaag is een internetverbinding vereist en moet men weten te werken met het juiste platform.

Uitsluitend digitaal werken laat een groot deel van de bevolking in de kou staan. Zo zijn er mensen die geen toegang meer hebben tot een waaier aan diensten. Digitalisering, zonder garantie van fysieke loketten, creëert het risico van een openbare dienst met twee snelheden, met een verschil in behandeling tussen wie verbonden is en wie niet.

Vandaag de dag vragen veel burgers sociale hulp of hulp aan verenigingen als laatste redmiddel in een wereld van gedigitaliseerde essentiële overheidsdiensten om hun rechten nog te kunnen opnemen. Ook al bespreken we vandaag een ontwerp over digitalisering, toch moeten we ook praten over deze realiteit en de gevolgen ervan.

Au niveau de la santé, on peut mentionner la prise de rendez-vous dans certains hôpitaux où il n'est pas possible que celui-ci soit pris par téléphone ou sur place directement. Les patients sont dès lors obligés de passer par une plateforme en ligne pour accéder à leur médecin.

D'autres situations peuvent être évoquées comme effectuer un virement bancaire, prendre rendez-vous à la commune, remplir une déclaration, signaler un changement de statut, introduire une demande de bourse d'études ou encore renouveler un titre de séjour.

Cela peut avoir des conséquences en cascade. Pour reprendre l'exemple de la banque, ce sont des Bruxelloises et des Bruxellois, tellement dépassés par le paiement de factures en ligne qu'ils ne les payent pas directement. Quand cela devient dramatique, ils font alors appel à un service de médiation de dettes. À ce moment-là, des frais additionnels de rappel viennent s'ajouter ce qui alourdit encore la facture.

En ce qui concerne les communes, à savoir les entités les plus proches de la population, c'est l'obligation de prendre rendez-vous en ligne ou d'être muni d'un QR-code pour pouvoir être reçu au sein de la maison communale, comme à Schaarbeek. Il semble que certains sont restés avec certaines habitudes de la période Covid et il faut s'en préoccuper.

Pourtant, pour beaucoup de Bruxelloises et Bruxellois, cette numérisation des services publics implique une dépendance vis-à-vis de leurs enfants, de leur entourage pour accomplir les démarches nécessaires. En effet, les études récentes ont démontré que les premiers accompagnateurs numériques sont les proches de la personne concernée. De plus, on fait plus facilement confiance à un conseiller, à un être humain, plutôt qu'à une plateforme en ligne déshumanisée.

Les citoyens réclament des espaces humains de discussion avec l'administration. C'est souvent lorsqu'un service est amené à disparaître qu'on se rend compte de la valeur qu'il représente.

Il n'y a pas si longtemps, ces démarches pouvaient être réalisées en se rendant au guichet indiqué. Aujourd'hui, pour les exécuter, il faut avant tout pouvoir se connecter et gérer l'utilisation de plateformes dédiées.

Faire exclusivement du numérique laisse une partie importante de la population sur le carreau. On se retrouve avec des personnes qui n'ont plus accès à une série de services. La numérisation, sans garantie de guichet physique, engendre le risque d'un service public à deux vitesses, avec une différence de traitement entre les connectés et les autres.

Démunis, de nombreux citoyens se tournent aujourd'hui vers les secteurs sociaux et associatifs, dernier rempart pour pallier la numérisation des services publics essentiels et pour tenter d'accéder à leurs droits. Même si on est dans le cadre d'un projet sur le numérique, il faut quand même parler de cette réalité aussi et de ses conséquences.

Maatschappelijk werkers krijgen nu enorm veel werk door deze digitalisering. Ze moeten een groot deel van hun tijd besteden aan technische taken zoals het aanmaken van e-mailaccounts en toegang regelen tot online openbare platforms, in plaats van mensen echte ondersteuning te bieden.

Dit maakt hun werklast veel zwaarder, vooral omdat de sociale diensten nu al overbelast zijn door de groeiende bestaansonzekerheid als gevolg van opeenvolgende crises en de groeiende instroom van uitkeringsgerechtigden. Vanaf mei bijvoorbeeld verwachten maatschappelijk werkers een toevloed aan belastingaangiften die ze moeten invullen, ook al zijn ze niet opgeleid voor deze taak. In augustus en september doet hetzelfde fenomeen zich voor bij de studietoelages.

Deze toegenomen druk op maatschappelijk werkers komt niet alleen voort uit de toenemende ontoegankelijkheid van openbare diensten, wat bijdraagt aan burn-out en gevoelens van machteloosheid, maar ook uit de noodzaak om de gevolgen van digitalisering van essentiële diensten op te vangen. Hierdoor kunnen ze hun kernopdracht niet volledig vervullen, namelijk maatschappelijke bijstand op langere termijn in een sfeer van warme en menselijke solidariteit.

Een groot deel van de bevolking kan deze transitie niet alleen aan en het is ook niet de belangrijkste rol van de sociale diensten.

Maatschappelijk werkers komen onder steeds grotere druk te staan en krijgen het zelf moeilijk om bepaalde overheidsdiensten te bereiken. Mails worden niet beantwoord en er zijn lange wachttijden aan de telefoon. Ze stuiten ook op problemen met de AVG. Sommige diensten weigeren bijvoorbeeld informatie te sturen naar een ander e-mailadres dan dat van de betrokken begunstigde, die niet weet hoe hij e-mail moet gebruiken.

De PS-fractie wil ook even stilstaan bij het werk van alle betrokkenen op het terrein, die waarschuwen voor de risico's van digitalisering zonder sturing en zonder fysiek loket. De evolutie van dit ontwerp en het feit dat de regering bepaalde amendementen in overweging heeft genomen, tonen aan dat die waarschuwingen terecht waren. Zij zullen oplettend blijven. Het parlementslid bedankt Lire et Ecrire, Caban, de Fédération des services sociaux en alle verenigingen die hebben meegewerkt aan de verruiming van het debat over het ontwerp.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moet investeren in een eerlijke en inclusieve digitalisering, op alle niveaus, door middel van een ambitieus, gemeenschappelijk en geïntegreerd beleid om de praktijken te standaardiseren en zo de ongelijkheden in de toegang tot diensten en rechten beter te bestrijden, en uiteindelijk ook de discriminatie van bepaalde doelgroepen die meer dan andere kans lopen om digitaal uitgesloten te worden. Het parlementslid denkt aan

Les travailleurs sociaux sont actuellement confrontés à une charge de travail considérable liée aux problématiques numériques. Ils doivent consacrer une part importante de leur temps à des tâches techniques telles que la création de comptes email et l'accès à des plateformes publiques en ligne plutôt que d'offrir un accompagnement véritable aux personnes.

Cette réalité alourdit nettement leur charge de travail, d'autant plus que les services sociaux sont débordés, en particulier avec l'augmentation de la précarité due aux crises successives et à l'afflux croissant de bénéficiaires. Par exemple, les travailleurs sociaux anticipent dès le mois de mai une affluence de déclarations d'impôts à remplir, même s'ils ne sont pas formés à cette tâche. En août et septembre, ce même phénomène se produit pour les bourses d'étude.

Cette pression accrue sur les travailleurs sociaux découle non seulement de l'inaccessibilité croissante des services publics, contribuant à l'épuisement professionnel et au sentiment d'impuissance, mais aussi de la nécessité de pallier les effets de la numérisation des services essentiels. Cela les empêche de remplir pleinement leur mission fondamentale, à savoir une intervention communautaire approfondie axée sur le temps long des rencontres et la création de solidarités chaleureuses et humaines.

Il est important de noter que bien que ce ne soit pas le rôle principal des services sociaux, une grande partie de la population ne parvient pas à faire face à ces défis seule.

Les travailleuses et travailleurs sociaux sont ainsi soumis à une pression toujours plus importante pour répondre au désarroi du public. Ces derniers rencontrent eux-mêmes des difficultés à atteindre certaines administrations suite à l'absence de réponse aux emails ou encore suite à une attente téléphonique interminable. Ils se heurtent aussi à des problèmes liés au RGPD. Certains services refusent par exemple d'envoyer des informations à un autre email que celui du bénéficiaire concerné qui ne sait pas utiliser de boîte mails.

Le groupe PS souhaite d'ailleurs prendre un moment pour féliciter le travail accompli par tous les acteurs de terrain et qui ont alerté sur les risques d'une numérisation sans balise et sans guichet physique. L'évolution de ce projet et la prise en considération de certains amendements par le Gouvernement démontrent qu'ils avaient raison d'être attentifs et ils vont continuer à l'être. Le député veut les remercier, à savoir Lire et Ecrire, CABAN, la FDSS et toutes les associations qui ont œuvré à étendre le débat sur ce projet.

La Région de Bruxelles-Capitale doit investir dans une digitalisation juste et inclusive, à tous les niveaux, au moyen d'une politique ambitieuse, commune et intégrée d'uniformisation des pratiques pour mieux lutter contre les inégalités d'accès aux services, aux droits et *in fine*, les discriminations à l'égard de certains publics-cibles plus susceptibles que les autres de faire partie des oubliés du numérique. Le député pense aux chercheurs d'emploi, aux

werkzoekenden, jongeren, vrouwen, ouderen, mensen met een handicap, mensen in precare situaties en analfabeten.

Bij deze inspanning om de digitale transitie te begeleiden, moeten de regering en de Brusselse overheidsdiensten worden betrokken, op weg naar een kwalitatief hoogstaande overheidsdienst die echt toegankelijk is voor iedereen met fysieke loketten, telefonische contacten en post.

Het gewest moet de nodige middelen geven en niet alle verantwoordelijkheid voor deze digitale omwenteling afschuiven op gemeenten of verenigingen.

Toen de federale belastingaangiftes gedigitaliseerd werden, zagen we hoeveel burgers er uiteindelijk niet in slaagden om hun aangifte in te vullen. Het is een stap vooruit voor een deel van de bevolking, maar wat gebeurt er met de meer kwetsbare burgers als er niet genoeg ambtenaren zijn om hen te helpen met hun aangifte?

Gemeenten organiseren vaak bijstand om burgers te helpen hun aangifte in te vullen. Het is dus niet voldoende om gewoon te noteren of een x aantal mensen hun belastingaangifte hebben ingevuld. Het is ook belangrijk om te beseffen dat er verenigingen of gemeentediensten zijn die helpen bij het invullen van hun aangifte. In hoeverre heeft de werkdruk een impact op de eerste lijn, gemeenten en maatschappelijk werkers?

De PS-fractie verdedigt het principe van "human by default" of "human first", dat inhoudt dat elke burger toegang moet hebben tot een menselijke gesprekspartner met wie hij kan communiceren over zijn persoonlijke situatie, buiten de door algoritmes vooraf bepaalde werkwijze. Een inclusieve samenleving heeft een diversiteit aan communicatiekanalen binnen overheidsdiensten nodig. De PS-fractie is voorstander van het behouden en versterken van fysieke loketten en het uitbreiden van behoorlijke en toegankelijke telefoondiensten binnen overheidsdiensten, in plaats van ze uit te faseren.

Het is van vitaal belang dat de huidige digitalisering de gebruiker centraal stelt in het beleid, niet de technologie. Digitalisering die leidt tot automatische opname van rechten, harmonisering van procedures, inkorting van de verwerkingstijd van dossiers en vereenvoudiging van administratieve procedures, zal de burgers ten goede komen en de werkdruk voor overheidsdiensten verlichten. Een essentieel element voor de PS-fractie, zoals de minister heeft gezegd, is dat het personeel dat dankzij de digitalisering van bepaalde taken wordt ontheven, wordt ingezet voor de ondersteuning van kwetsbare bevolkingsgroepen.

jeunes, aux femmes, aux seniors, aux personnes en situation de handicap, aux personnes précarisées ainsi que les publics analphabètes.

Cet effort d'encadrement de la numérisation doit concerner l'ensemble des autorités gouvernementales et administratives bruxelloises, posant ainsi les jalons d'un service public qualitatif réellement accessible à tous, par le maintien de guichets physiques, de permanences téléphoniques et de courriers postaux.

La Région doit y mettre les moyens et ne pas reporter toute la responsabilité de cette révolution, cette transition numérique, sur les communes ou sur le secteur associatif.

Lors de la numérisation du service public fédéral des déclarations fiscales, on a vu à quel point de nombreux citoyens n'ont *in fine* pas rempli leur déclaration. Bien que ce soit une avancée pour une partie de la population, qu'en est-il pour les citoyens plus vulnérables s'il n'y a pas suffisamment de fonctionnaires pour les accompagner dans leurs démarches?

Les communes organisent très souvent des services pour aider les citoyens à remplir leur déclaration. Il ne suffit donc pas simplement de constater que x nombre de citoyens ont rempli ou pas leur déclaration. Il faut aussi savoir que derrière, il y a des associations ou des services communaux qui sont mobilisés pour aider les gens à remplir leur déclaration. À quel point la charge de travail se répercute-t-elle sur les acteurs de première ligne, les acteurs communaux et travailleurs sociaux?

Le groupe PS défend le principe de l'humain par défaut voir de l'humain d'abord, selon lequel chaque citoyen doit avoir accès à un interlocuteur humain avec qui communiquer sur son cas personnel en dehors de tous schémas prédéterminés par les algorithmes. Une société inclusive se doit de maintenir une diversité de canaux de communication au sein des services publics. Le groupe PS plaide pour le maintien et le renforcement de guichets physiques, la généralisation de services téléphoniques accessibles et de qualité dans les administrations plutôt que leur suppression progressive.

Il est primordial que l'élan actuel autour de la numérisation place l'utilisateur au centre des politiques et non la technologie. La numérisation via l'automatisation des droits, l'harmonisation des procédures, la réduction du délai de traitement des dossiers et la simplification de l'exercice des démarches administratives permettra l'émancipation des citoyens et l'allègement du travail des administrations. Un élément essentiel pour le groupe PS et le ministre l'a dit est que le personnel libéré de tâches grâce à la numérisation doit être réaffecté au soutien des publics fragilisés pour améliorer l'accueil et l'accompagnement de ceux-ci.

Naast kwesties van collectieve organisatie en de opname van rechten roept de digitale revolutie nieuwe ethische vragen op. Kunstmatige intelligentie, glasvezel en hun impact op de opname van rechten betekenen dat we moeten nadenken over behoorlijk bestuur, gegevensbeveiliging en respect voor de privacy, gelet op de AVG.

Wat wordt er gedaan om al deze openbare gegevens, die natuurlijk zullen blijven toenemen, te beveiligen?

Het aantal gevallen van sms-oplichting, valse applicaties en piraterij is de afgelopen jaren toegenomen en de schade voor de slachtoffers is groot. Bovendien is fraude nog moeilijker op te sporen. Niemand is veilig.

Gezien het toenemende gebruik van toepassingen zoals *itsme* in contacten met de administratie, is de vraag welke garantie er is dat de Brusselaars geen valse toepassingen downloaden?

Wat wordt er gedaan om de beveiliging binnen gedigitaliseerde overheidsdiensten te versterken?

De heer Marc-Jean Ghyssels verklaart dat de heer Ikazban een zeer goede uitleg gegeven heeft. Deze nieuwe instrumenten vormen een uitdaging waar het Brussels Hoofdstedelijk Gewest richtlijnen voor moet opstellen, zodat de ontwikkeling ervan in de eerste plaats ten goede komt aan de burgers.

De PS-fractie is niet de enige die bedenkingen heeft, want ook de Raad van State maakt zich ook grote zorgen over het Brusselse voorontwerp van ordonnantie. Minstens drie grondrechten worden bedreigd, namelijk het grondrecht op gelijkheid en non-discriminatie, het recht op inclusie van personen met bepaalde handicaps, en ten slotte het recht op menselijke waardigheid, in het bijzonder omdat het digitale kanaal een obstakel kan vormen voor het recht op huisvesting, het recht op maatschappelijke bijstand of economische rechten zoals het recht op premies. Volgens de Raad van State is vanuit juridisch oogpunt deze tekst zeer twijfelachtig, en vanuit grondwettelijk oogpunt is de situatie zelfs ernstig.

De Raad blijft bezorgd over de praktische uitvoering van deze verschillende bepalingen zoals uiteengezet in de ordonnantie, ondanks het wettelijke kader dat erin wordt vastgesteld.

Deze verschillende bezorgdheden gaan over het verschil tussen een natuurlijke persoon en een rechtspersoon, het aantonen van een evenredige last, het opgeven in de praktijk van het fysieke alternatief of het onvoldoende aanbod van fysieke alternatieven om het verlies aan menselijk contact te compenseren, het feit dat er geen middelen zijn uitgetrokken voor de nieuwe maatregelen die de overheid moet uitvoeren, alsook de druk die wordt uitgeoefend op verenigingen of diensten voor maatschappelijke bijstand om essentiële administratieve taken uit te voeren.

Au-delà des questions d'organisation collective et d'accès aux droits, la révolution numérique pose de nouvelles questions éthiques. L'intelligence artificielle, la fibre optique et leurs impacts sur l'accès aux droits imposent de se positionner sur des enjeux de gouvernance, de sécurité des données et de respect de la vie privée en lien avec le RGPD.

Quelles sont les actions entreprises pour la sécurisation de toutes ces données publiques qui vont encore naturellement augmenter?

Le nombre d'arnaques par SMS, de fausses applications ou de cas de piratage sont en hausse ces dernières années et les dégâts occasionnés pour leurs victimes sont d'autant plus importants. La fraude est par ailleurs encore plus difficile à déceler. Personne n'est à l'abri.

Vu l'importance croissante du recours aux applications comme «*itsme*» dans les rapports avec l'administration, qu'est ce qui garantit que les Bruxelloises et Bruxellois ne vont pas télécharger de fausses applications?

Qu'est-il mis en place afin de renforcer la sécurité au sein des pouvoirs publics numérisés?

M. Marc-Jean Ghyssels indique que comme son collègue, M. Jamal Ikazban, l'a très bien expliqué, ces nouveaux outils constituent un défi auquel la Région de Bruxelles-Capitale doit mettre des balises pour que leurs développements profitent avant tout aux citoyens.

Le groupe PS n'est pas le seul à émettre des réserves, le Conseil d'État a émis de grandes inquiétudes sur l'avant-projet bruxellois. Au moins trois droits fondamentaux sont menacés, à savoir le droit fondamental à l'égalité et à la non-discrimination, le droit à l'inclusion des personnes porteuses de certains handicaps, et enfin, le droit à la dignité humaine, «notamment parce que la voie numérique peut être un obstacle au droit au logement, au droit à l'aide sociale ou à des droits économiques comme le droit à des primes. Sur le plan juridique, ce texte est très critiquable, et la situation est même grave, sur le plan constitutionnel».

Ainsi, il subsiste des craintes sur la mise en œuvre concrète de ces différentes dispositions comme prévu par l'ordonnance malgré le cadre juridique qu'elle institue.

Ces différentes craintes sont la différence entre personne physique et morale, la crainte de justifier une charge proportionnelle et de se défaire en pratique de l'alternative physique, ou qu'elle soit insuffisante pour contrebalancer la perte de contact humain, le fait qu'aucun budget n'est prévu alors qu'il y a de nouvelles dispositions à implémenter par l'Autorité publique, la pression mise sur les associations ou les services d'aides sociaux dans la réalisation de tâches administratives essentielles.

De tekst is verre van perfect en had een langer debat verdiend. De tekst is het resultaat van een politiek compromis en komt tegemoet aan een groot deel van de zorgen die eerst door het kabinet van minister-president Vervoort in de eerste lezingen en vervolgens door de PS-fractie zijn geuit.

Dit ontwerp is het onderwerp geweest van verschillende meerderheidsvergaderingen waarin iteraties en zelfs amendementen zijn voorgesteld. De PS-fractie is niet helemaal tevreden over alle punten, maar is op bepaalde punten gerustgesteld.

Vandaag zonder, morgen met. Het parlementslid zegt dat dit ontwerp een juridisch en wetgevend kader biedt binnen een domein waar er momenteel geen rechtszekerheid is voor burgers. Overheidsdiensten kiezen nu al zelf voor een fysiek loket of niet. Deze tekst, hoe onvolmaakt ook, zorgt voor alternatieven voor digitale technologie, en dit is een essentiële nieuwe ontwikkeling.

Voor de alternatieven voor digitalisering in artikel 13, paragraaf 1, te weten fysiek loket, telefoon, post, stelde de PS-fractie voor om een belangrijk en vooral verplicht fysiek alternatief te bieden voor het uitvoeren van administratieve procedures, door een directe interactie met een professional te garanderen, met behoud van de voordelen van dematerialisatie. De verschillende iteraties hebben geleid tot een versoepeling van artikel 13, paragraaf 1, zoals gevraagd door de PS-fractie, om een verplicht fysiek contact te garanderen. De minister heeft verduidelijkt dat, na onderhandelingen, een amendement door de regering voorgelegd werd en gevalideerd werd in een achteraf geconsolideerde versie van artikel 13, paragraaf 1. Zullen alle overheidsdiensten verplicht worden om een fysiek alternatief te bieden voor het digitale proces bij het uitvoeren van een administratieve procedure?

Dan is er de welbekende "onevenredige last" in artikel 13, paragraaf 8. Toen we lazen over de toevoeging deze paragraaf, beseften we meteen dat er een ernstig probleem was. De PS-fractie wil geen slechte bedoelingen toeschrijven aan de minister, maar deze paragraaf tast het fysieke alternatief voor digitalisering helemaal aan. Als een overheidsdienst, op eigen houtje, met eigen redenen, eenzijdig beslist om fysieke alternatieven te beschouwen als een "last die onevenredig is", dan stort de architectuur van het hele ontwerp in elkaar.

De minister heeft een doos van Pandora geopend. Het parlementslid citeert de passage uit de open brief die gepubliceerd werd in *Le Soir* op 5 december 2023: "De tekst van de ordonnantie vermeldt weliswaar specifieke alternatieven voor digitale technologie zoals fysieke loketten of een telefoondienst", zegt Elise Degrave, professor aan de rechtsfaculteit van de UNamur, "maar als we deze bepaling zorgvuldig lezen, bevat de tekst ook expliciet een achterpoortje, namelijk de mogelijkheid om deze alternatieven niet aan te bieden als ze een "onevenredige last" vormen voor de overheid."

Le texte est loin d'être parfait. Il aurait mérité un débat plus long. Il résulte néanmoins d'un compromis politique tout en ayant le mérite d'exister et d'avoir répondu à une grande partie des inquiétudes formulées d'abord par le cabinet de Rudy Vervoort dans les premières lectures, ensuite par le groupe PS.

Ce présent projet a fait l'objet de plusieurs réunions de majorité où l'on a proposé des itérations et mêmes des amendements. Le groupe PS n'est pas entièrement satisfait de l'ensemble des points mais a été rassuré sur certains points.

Aujourd'hui sans, demain avec. Le député commence par dire que ce projet met un cadre juridique et législatif, là où, en l'état, il n'existe aucune sécurité juridique pour les citoyens. Les administrations font déjà à leur discrétion le choix d'un guichet physique ou non. Ce texte aussi imparfait, institue l'alternative au numérique et c'est un fait nouveau qui est essentiel.

Concernant la définition de l'alternative au numérique de l'article 13, § 1, guichet physique, téléphone, voie postale, la proposition du groupe PS était d'apporter une alternative physique significative et surtout obligatoire pour la réalisation des demandes administratives, en garantissant une interaction directe avec un professionnel, tout en préservant les avantages de la dématérialisation. Durant les différentes itérations, il y a eu un assouplissement de l'article 13, § 1, comme demandé par le groupe PS, pour qu'il garantisse un contact physique obligatoire. Comme l'a expliqué le ministre, grâce aux négociations notamment, avec un amendement du Gouvernement validé dans une version de l'article 13, § 1, consolidée *a posteriori*. Toutes les autorités publiques devront-elles prévoir obligatoirement une alternative physique au processus numérique dans la réalisation d'une démarche administrative?

La fameuse «charge disproportionnée» à l'article 13, § 8. Lorsqu'on a pris connaissance de l'ajout de ce paragraphe, on a directement compris qu'il y avait un grave problème. Loin du groupe PS l'intention de vouloir prêter de mauvaises intentions au ministre, ce paragraphe annihile l'ensemble de la dimension de l'alternative physique au numérique. En effet, si une administration, dans son chef, avec ses propres raisons, décide unilatéralement de considérer les alternatives physiques comme une «charge qui est disproportionnée» alors l'architecture de tout le projet s'effondre.

Le ministre a ouvert une boîte de Pandore. Le député cite le passage de la carte blanche parue dans le journal *Le Soir* du 5 décembre 2023: «Certes, le texte de l'ordonnance intègre expressément, dans une disposition ad hoc, la mention d'alternatives au numérique comme des guichets physiques ou un service téléphonique», appuie Elise Degrave, professeure à la faculté de droit de l'UNamur. «Mais si on lit bien cette disposition, elle prévoit également explicitement une échappatoire, à savoir, la possibilité de ne pas mettre en place ces alternatives si celles-ci constituent une «charge disproportionnée» pour «les autorités publiques».».

Wat betekent "onevenredige last"? Welke criteria worden gebruikt? Wie bepaalt of de last onevenredig is?

De PS-fractie heeft afgelopen vrijdag tijdens de jongste meerderheidsvergadering aan de minister onder meer laten zien hoe deze bepaling volledig in tegenspraak is met de definitie van een fysiek alternatief in artikel 13, paragraaf 1.

De minister stelde dan voor om het commentaar bij dit artikel te wijzigen en te schrijven dat de uitzondering in kwestie het recht op een alternatief voor de digitale procedure niet in gevaar mag brengen.

Met andere woorden, een overheidsdienst zou de onevenredige last niet langer kunnen aanvoeren om geen alternatief aan te bieden. De regering heeft ermee ingestemd deze zin als commentaar bij dit artikel op te nemen om tegemoet te komen aan de zorgen van de PS-fractie.

Kan de minister bevestigen dat de uitzondering in kwestie het recht op een alternatief niet in gevaar kan brengen?

Bestaat in een moeilijke budgettaire context niet het risico dat overheidsdiensten financiële redenen aanvoeren voor de onevenredige last en zo aan hun verplichtingen ontsnappen?

Met betrekking tot inclusiviteit en fysieke alternatieven in artikel 13, paragraaf 7, en artikel 20, wilde de PS-fractie niet dat de hoofdstukken over inclusiviteit zouden worden geïmplementeerd nadat de digitalisering van overheidsdiensten in werking was getreden. Wij konden ons geen situatie voorstellen waarin digitalisering wordt doorgevoerd zonder fysieke garanties. De minister heeft ons bijvoorbeeld verzekerd dat fysieke loketten, telefoon- en postcontacten moeten worden aangeboden zodra het ontwerp wordt geïmplementeerd, terwijl de digitalisering van diensten tot 60 maanden, of 5 jaar, kan duren. Het parlementslid vat de situatie in een zin samen: fysieke loketten worden meteen opgezet, terwijl digitalisering 5 jaar kan duren. Kan de minister dit bevestigen?

De PS-fractie is van mening dat elke minister in de toekomst op een transversale manier, binnen zijn bevoegdheid, moet nadenken over het vergemakkelijken van de toegang tot diensten en rechten voor alle Brusselaars. Deze aanpak van de digitale transitie voor iedereen moet voor elke ministeriële portefeuille gelden. Hij moet gebaseerd zijn op de expertise van verenigingen, de sociale sector en de gemeenten. Het gewest moet de middelen ter beschikking stellen en niet alle verantwoordelijkheid voor deze digitale omwenteling afwentelen op gemeenten of verenigingen.

Er is meer nodig om de digitale openbare ruimtes in staat te stellen de uitdaging van digitale inclusie aan te gaan, ondanks het fenomenale werk dat deze spelers met beperkte middelen hebben verricht. Heeft de minister begrotingsmiddelen ingeschreven voor langetermijnsteun aan digitale openbare ruimtes of gemeentebesturen die een nieuw

Que signifie «charge disproportionnée»? Quels sont les critères utilisés? Qui constate cette disproportion?

Sauf que vendredi dernier, lors de la dernière réunion de majorité, entre autres éléments, le groupe PS a démontré au ministre en quoi cette disposition venait complètement contrecarrer la définition d'une alternative physique de l'article 13, § 1.

Le ministre a proposé d'amender le commentaire de cet article et d'y inscrire que «L'exception visée ne peut pas compromettre le droit à une alternative au numérique».

Autrement dit, l'Autorité publique ne pourrait donc plus arguer la charge disproportionnée pour éviter au moins de fournir une alternative au numérique. Le Gouvernement a accepté d'intégrer cette phrase en commentaire de cet article afin de répondre aux inquiétudes du groupe PS.

Le ministre confirme-t-il bien que l'exception visée ne peut pas compromettre le droit à une alternative au numérique?

N'y a-t-il pas un risque, dans un contexte budgétaire difficile, que les administrations invoquent des motifs financiers pour justifier la charge disproportionnée et échapper à leurs obligations?

Enfin, concernant l'inclusivité et les alternatives physiques à l'article 13, § 7 et à l'article 20, le groupe PS ne voulait pas que les chapitres de l'inclusivité soient mis en œuvre après l'entrée en vigueur de la numérisation des services publics. On ne pouvait pas imaginer une situation où la numérisation soit instituée sans les garanties physiques. Ainsi, le ministre a assuré que les guichets physiques, les contacts téléphoniques ou postaux doivent être créés dès la mise en œuvre du projet alors que la numérisation des services peut prendre jusqu'à 60 mois, soit 5 ans. En une phrase, le député peut la résumer en guichet physique on y va directement, la numérisation peut prendre 5 ans. Le ministre le confirme-t-il?

Le groupe PS pense qu'à l'avenir, chaque ministre, de manière transversale, dans ses compétences, devrait penser à faciliter l'accès aux services et aux droits de tous les Bruxelloises et Bruxellois. Cette intégration de la dimension numérique à toutes et tous devrait être implémentée pour chaque portefeuille ministériel. Celle-ci devrait se faire sur base de l'expertise des associations, acteurs sociaux et pouvoirs locaux. La Région doit y mettre les moyens et ne pas reporter toute la responsabilité de cette révolution, de cette transition numérique, sur les communes ou sur le secteur associatif.

Il en faudra plus pour permettre aux Espaces Publics Numériques (EPN) pour relever le défi de l'inclusion numérique malgré le travail phénoménal accompli par ces acteurs avec des moyens faibles. Le ministre a-t-il prévu des postes budgétaires pour soutenir de manière pérenne les EPN voire les administrations communales qui devront

digitaal systeem moeten implementeren? De PS-fractie benadrukt het belang van langetermijnfinanciering om deze nieuwe structuren te ontwikkelen.

Om dit te bereiken hebben we een zo breed mogelijke progressieve meerderheid nodig. Zonder een linkse meerderheid zal het altijd moeilijk zijn om alle technologische veranderingen van onze tijd op mensmaat te begeleiden. Er is een risico dat sommige mensen aan de kant blijven staan. Dit moeten we onthouden voor de volgende verkiezingen.

Het lid maakt een opmerking over het verschil tussen een gewone gebruiker en gebruiker in een professionele context. Dit verschil lijkt zeer onduidelijk. Kan dit onderscheid niet gewoon verdwijnen?

Dit onderscheid maken is nadelig. Het parlamentslid denkt dat mensen digitaal zullen overstappen zodra ze begrijpen dat ze niet in de rij hoeven te staan aan het loket. Het parlamentslid is niet zo vertrouwd met digitale technologie, maar als hij een uittreksel uit het strafregister moet aanvragen, doet hij dit liever via het internet dan aan het gemeenteloket te gaan staan.

Mevrouw Soetkin Hoessen spreekt namens de Groenfractie en herhaalt het belang van een inclusieve digitale transitie, die gelijke kansen biedt aan alle Brusselaars. Het parlamentslid overloopt de vele positieve elementen van de ordonnantie, waaronder de ondersteuning die gebruikers wordt geboden bij hun digitale procedures en de verplichting om alternatieve oplossingen aan te bieden voor online interactie. De digitalisering van de diensten zal het met name mogelijk maken om automatisch rechten toe te kennen.

Het parlamentslid waarschuwt echter voor de gevaren van digitale uitsluiting en roept op tot een hervorming die op een constructieve dialoog en feedback van het terrein is gebaseerd. Welke mechanismen zijn er ingesteld ter evaluatie van de hervorming en, zo nodig, ter aanpassing ervan?

Het parlamentslid verwoordt de ernstige zorgen van het maatschappelijke middenveld met betrekking tot artikel 13, paragraaf 8 en het begrip "onevenredige last" en vraagt naar de implementatie van het Plan voor digitale toegankelijkheid. Hoe wordt het opgevolgd? Zal er een evaluatie worden uitgevoerd in samenwerking met het maatschappelijke middenveld?

Mevrouw Françoise De Smedt zegt meteen dat de PTB-fractie geen tegenstander is van de online toegang tot openbare diensten, maar dat het plan niet voldoende garanties voor inclusie biedt en dat het de 40 % digitaal kwetsbaren aan de kant schuift. Het parlamentslid wijst erop dat de toegang tot openbare diensten sinds de gezondheids crisis achteruit is gegaan en dat alternatieve oplossingen (loketten, telefonische diensten enz.) reeds zijn afgebouwd.

implémenter un nouveau système numérique? Le groupe PS souligne l'importance d'octroyer des financements pérennes pour développer ces nouvelles structures.

Pour y arriver, il faut une majorité progressiste la plus large possible. Sans une majorité à gauche, on aura toujours du mal à accompagner humainement l'ensemble des changements technologiques de cette époque, au risque de laisser certains sur le bord du chemin. Il faudra bien le retenir pour les prochaines élections.

Le député fait une remarque sur la différence qui est faite entre usager et usager dans un cadre professionnel. Cela semble extrêmement imprécis. Cette distinction ne peut-elle pas simplement disparaître?

Faire cette distinction est désavantageuse. Le député croit que les choses vont se faire de manière telle que les gens auront compris que s'ils peuvent éviter la file au guichet, ils vont se reporter sur le numérique. Le député ne s'en sort pas tellement bien avec le numérique mais quand il doit commander un certificat de bonne vie et mœurs, il le fait assez facilement par Internet plutôt que d'aller courir au guichet de l'administration communale.

Mme Soetkin Hoessen, au nom du groupe Groen, rappelle l'importance d'une transition numérique inclusive, qui offre les mêmes chances à tous les Bruxellois. La députée passe en revue les nombreux éléments positifs de l'ordonnance, dont l'accompagnement proposé aux usagers dans leurs démarches numériques et l'obligation d'offrir des solutions alternatives à l'interaction en ligne. La numérisation des services pourra notamment permettre une attribution automatisée des droits.

La députée attire toutefois l'attention sur les dangers de l'exclusion numérique et appelle à une réforme s'appuyant sur un dialogue constructif et intégrant les retours du terrain. Quels sont les mécanismes mis en place pour évaluer et, le cas échéant, ajuster la réforme?

La députée se fait l'écho des vives inquiétudes exprimées par la société civile en lien avec l'article 13, § 8 et la notion de «charge disproportionnée» et s'enquiert de la mise en œuvre du plan d'appropriation numérique. Quel en est le suivi? Une évaluation sera-t-elle effectuée en collaboration avec la société civile?

Mme Françoise De Smedt précise d'emblée que le groupe PTB ne s'oppose pas à l'accessibilité en ligne des services publics, mais le projet ne présente pas suffisamment de garanties d'inclusion et laisse de côté les 40 % de la population en situation de vulnérabilité numérique. La députée rappelle que, depuis la crise sanitaire, l'accès aux services publics s'est dégradé et les solutions alternatives (guichets, services téléphoniques, etc.) ont déjà diminué.

De PTB-fractie onderschrijft de eisen van 72 verenigingen en juicht het toe dat ongeveer 200 verenigingen al maanden op straat komen. De spreekster leest vervolgens een aantal getuigenissen voor van slachtoffers van digitale uitsluiting en bevestigt dat de digitale transitie discriminatie in de hand werkt in de samenleving, alsook een onvoldoende toegang tot de sociale rechten. Het parlementslid brengt het verzoek over van het middenveld om een reeks deskundigen te horen, en betreurt het feit dat de commissie zich heeft beperkt tot het horen van slechts één deskundige.

Het parlementslid vervolgt met de opmerking dat de administraties de menselijke contacten en de loketten/telefonische diensten zonder afspraak niet mogen afschaffen. Deze alternatieve oplossingen moeten gewaarborgd blijven. Bij administratieve procedures mag geen beroep worden gedaan op een particuliere dienst, aangezien particuliere diensten geen democratische plicht hebben en winstbejag zullen vooropstellen. Volgens de spreekster doet het ontwerp van ordonnantie maar alsof het alternatieve oplossingen voor digitale technologie biedt, zonder deze te garanderen. De alternatieve oplossingen in het ontwerp blijven vaag en werken achterpoortjes in de hand (artikel 13, § 8).

Het parlementslid heeft het ook over het probleem van verenigingen die niet meer in staat zijn om hun primaire taak uit te voeren omdat ze overspoeld worden door verzoeken van gebruikers voor administratieve procedures. In plaats van te bezuinigen in overheidsdiensten, pleit het parlementslid voor de versterking ervan, zodat allen die het nodig hebben toegang krijgen tot hun rechten. De spreekster sluit zich ook aan bij de oproep van de digitale ondersteunende diensten voor meer structurele middelen.

Met betrekking tot het amendement van de regering op artikel 13, geeft het parlementslid de opmerkingen van betrokkenen uit het middenveld door, die dit "de zoveelste poging vinden om te weigeren fysieke loketten, telefoon-diensten en postdiensten te garanderen". Bovendien is het de vraag of de toegevoegde passage de deur niet openzet voor het uitbesteden van openbare diensten, of zelfs voor een zekere privatisering van de toegang tot rechten en diensten? Het parlementslid herinnert ons aan de cruciale rol van fysieke loketten, die geen onevenredige last zijn en dat ook nooit zullen zijn. Zij maken deel uit van de samenleving en van de democratie.

De PTB-fractie diende 16 amendementen in, grotendeels geïnspireerd door de eisen van de 72 verenigingen, om ervoor te zorgen dat de tekst daadwerkelijk het behoud en de ontwikkeling van alternatieve oplossingen (loketten, telefoondiensten, postdiensten) in alle gewestelijke en gemeentelijke administraties garandeert. Het parlementslid rondt haar betoog af met een verwijzing naar de wettekst die in Frankrijk is aangenomen om loketten te heropenen en alternatieve oplossingen te waarborgen.

Le groupe PTB relaie les revendications formulées par 72 associations et salue la mobilisation dans la rue, depuis des mois, de quelque 200 associations. L'intervenante lit ensuite plusieurs témoignages de personnes victimes d'exclusion numérique et affirme que le passage au numérique crée des discriminations dans la société et des non-recours aux droits sociaux. La députée relaie la demande de la société civile d'auditionner une liste d'experts et déplore que la commission se soit limitée à en auditionner un seul.

La députée poursuit en énonçant que les administrations ne peuvent pas faire l'économie des contacts humains et des guichets/lignes téléphoniques accessibles sans rendez-vous. Ces solutions alternatives doivent être garanties. Les démarches administratives ne peuvent pas impliquer le recours à un service privé, car les services privés n'ont pas de devoir démocratique et vont privilégier le profit. Pour l'intervenante, le projet d'ordonnance ne fait que semblant de prévoir des solutions alternatives au numérique, sans les garantir. Les solutions alternatives prévues dans le projet restent floues et des échappatoires sont possibles (article 13, § 8).

La députée soulève également le problème des associations qui n'arrivent plus à exercer leur mission première parce qu'elles sont submergées par des demandes d'utilisateurs pour des démarches administratives. Au lieu de chercher à faire des économies dans les services publics, la députée plaide en faveur d'un renforcement de ceux-ci, afin de donner accès aux droits à toutes les personnes qui en ont besoin. L'intervenante relaie également la demande des accompagnateurs numériques pour davantage de moyens structurels.

En ce qui concerne l'amendement du gouvernement sur l'article 13, la députée relaie les propos d'acteurs de la société civile qui estiment qu'il ne s'agit que «d'une énième tentative de refuser de garantir des guichets physiques, des services téléphoniques et les courriers postaux». Par ailleurs, la phrase ajoutée n'ouvre-t-elle pas des portes à la sous-traitance des services publics, voire à une certaine privatisation de l'accès aux droits et aux services? La députée rappelle le rôle crucial des guichets, qui ne sont pas une charge disproportionnée et ne le seront jamais. Ils font société et font démocratie.

Le groupe PTB a introduit 16 amendements, inspirés en grande partie des revendications des 72 associations, afin que le texte garantisse réellement le maintien et le développement des solutions alternatives (guichets, services téléphoniques, courriers postaux) dans toutes les administrations régionales et communales. La députée termine son intervention en renvoyant au texte de loi adopté en France pour la réouverture des guichets et la garantie de solutions alternatives.

Mevrouw Farida Tahar bedankt alle mensen, verenigingen, mensenrechtenbewegingen en anderen die betogen op het Sint-Jansplein. Deze mensen protesteren al meer dan een jaar tegen de gevaren en excessen van de toenemende digitalisering van de samenleving. Dit debat moet ruim gevoerd worden en alle bestuursniveaus moeten erbij betrokken worden. De tekst die vandaag door de commissie wordt besproken, gaat over digitalisering van overheidsdiensten in Brussel. Het parlementslid nodigt parlementsleden en verenigingen uit om het debat ook op andere bestuursniveaus aan te gaan. Het is niet alleen op het niveau van het Brussels Gewest dat de digitalisering moet worden begeleid.

Het huidige ontwerp is al bijgestuurd door tal van amendementen van enkele meerderheidsfracties, uiteraard op basis van vragen van de sectoren. Het is belangrijk te wijzen op de speelruimte die de minister heeft om al deze wijzigingen op te nemen om de toegankelijkheid van de diensten voor alle personen te garanderen ongeacht hun situatie.

In een samenleving die verandert, lijkt digitale transitie onvermijdelijk. Deze transitie mag er echter niet toe bijdragen dat sommige van onze medeburgers worden uitgesloten van rechten en diensten. Er zijn talloze voorbeelden van online procedures of procedures met apps. Zelfs mensen die het gebruik van computers onder de knie hebben, ondervinden moeilijkheden. We moeten iedereen de keuze geven om digitale technologieën te gebruiken.

Volgens de Barometer voor digitale inclusie 2022 van de Koning Boudewijnstichting is bijna 46% van de Belgische bevolking digitaal kwetsbaar. Nochtans stelt artikel 11 van de Grondwet dat het genot van de rechten en vrijheden die aan de Belgen zijn toegekend, moet worden gegarandeerd zonder discriminatie.

Zij herhaalt de eisen van de sector en benadrukt dat ze allemaal legitiem zijn.

De tekst bevat toch een aantal verbeteringen. In het algemeen stelt de tekst een reeks mensen in staat om op elk moment gebruik te maken van onlinediensten. Voor een deel van de bevolking bieden de digitalisering van overheidsdiensten en het feit dat procedures digitaal toegankelijk zijn bepaalde voordelen. Dit geldt ook voor het bestuur, dat voordeel heeft bij een betere traceerbaarheid, archivering en een vorm van standaardisering van procedures.

Digitale technologie beperkt de noodzaak om zich te verplaatsen en maakt diensten op alle momenten beschikbaar. Burgers kunnen gemakkelijker hun rechten opnemen, zoals in het geval van mensen met beperkte mobiliteit.

Mme Farida Tahar remercie chaleureusement toutes les personnes, les associations, les collectifs des droits humains ainsi que celles et ceux qui sont en train de manifester sur la place Saint-Jean. Ces personnes se mobilisent depuis plus d'un an sur le danger et les dérives d'une société en proie à une numérisation croissante. Ce débat doit être large et occuper tous les niveaux de pouvoirs. Aujourd'hui, le texte examiné par la commission concerne la numérisation des services publics bruxellois. La députée invite les parlementaires ainsi que la société civile à s'emparer du débat à d'autres niveaux de pouvoir. Ce n'est pas uniquement au niveau régional bruxellois que toute cette difficulté de la numérisation sera résolue.

Le présent projet a déjà été corrigé suite à de nombreux amendements déposés par certains groupes de la majorité sur base évidemment des demandes des secteurs. Il est important de saluer la latitude du ministre de pouvoir intégrer toutes ces modifications afin de garantir l'accessibilité aux services à toutes les personnes, quelles que soient leurs situations.

Dans une société qui se transforme, la transition numérique apparaît comme un phénomène inéluctable. Toutefois, cette transition numérique ne peut contribuer à exclure une partie des concitoyennes et concitoyens de l'accès aux droits et aux services. Les exemples de démarches en ligne ou par application sont légion. Même les personnes qui maîtrisent l'outil informatique rencontrent des difficultés. Il faut permettre à chacune et à chacun d'avoir le choix de recourir au numérique.

Selon le baromètre de l'inclusion numérique 2022 de la Fondation Roi Baudouin, près de 46 % de la population belge est en situation de vulnérabilité numérique. Pourtant, la Constitution rappelle en son article 11, que la jouissance des droits et libertés reconnus aux Belges doit être assurée sans discrimination.

La députée rappelle les demandes du secteur en soulignant qu'elles sont toutes légitimes.

Ce texte présente néanmoins des avancées. De manière générale, ce texte permet à tout un ensemble de personnes de bénéficier de services en ligne en tout temps. Pour certains publics, la numérisation des services publics et le fait de rendre les procédures accessibles de manière numérique présentent certains avantages. C'est le cas aussi pour l'administration, qui peut bénéficier d'une meilleure traçabilité, archivage, d'une forme de standardisation des procédures.

Ainsi, le numérique permet la limitation des déplacements et une offre de services accessibles sans interruption. Elle peut faciliter l'accès des citoyens à leurs droits comme dans le cas des personnes à mobilité réduite.

Zij wijst op "het recht van de gebruikers, ongeacht hun doeleinden, op een toegang aangepast aan personen met een handicap". Dit is een essentiële strijd die wordt gevoerd om mensen met een handicap onvoorwaardelijk toegang te bieden tot hun rechten.

Ondanks deze vooruitgang voorzag de eerste versie van de tekst niet in een alternatief voor digitale technologie. Deze vooruitgang is bereikt dankzij de andere meerderheidsfracties en de mobilisering van het publiek en het werk van bepaalde leden van de meerderheid.

Hoewel de tekst aanvankelijk amper werk maakte van alternatieven en de reikwijdte ervan niet definieerde, bevat de tekst in zijn laatste versie bepaalde garanties.

Voor digitaal kwetsbare mensen vindt de Ecolofractie de toevoeging van de volgende precisering in artikel 13, paragraaf 2, een goede zaak: "Overheidsinstanties bieden hun gebruikers minstens een contact ter plaatse en per telefoon, per post". Deze cumulatieve voorwaarde is belangrijk werd gevraagd door de groenen.

We zijn afgestapt van de "en/of"-benadering, die, zoals de verenigingen aangaven, de deur openzette voor een te ruime keuze voor een administratie die haar verplichtingen wilde ontlopen. Deze nieuwe cumulatieve benadering van een contact ter plaatse, een telefoondienst en een contact via de post is een stap in de goede richting omdat de administratie verplicht wordt om andere dan digitale oplossingen aan te bieden, en in voldoende mate.

In de memorie van toelichting staat: "De overheidsinstanties zullen dus nieuwe middelen voor fysieke interactie met hun gebruikers moeten invoeren of hun bestaande middelen moeten handhaven, met behoud van de mogelijkheid om ze aan te passen in ruil voor het handhaven van een niveau van dienstverlening dat hoger of gelijkwaardig is aan wat ze aanboden vóór de dematerialisatie van het bovengenoemde proces, met name in termen van kwaliteit en wachttijden."

Ondanks de vooruitgang zijn er nog steeds vragen bij de grondrechten, zoals de Raad van State heeft onderstreept. De tekst blijft onvolmaakt en kan nog worden verbeterd. De Ecolofractie is verheugd dat enkele van de door haar voorgestelde amendementen in de tekst zijn opgenomen.

Hoewel het eerste deel een antwoord geeft op de vraag hoe het staat met gevallen waarin de overheid nu al geen fysieke oplossingen meer aanbiedt, ziet de Ecolofractie zich nog verplicht het andere deel "niveau van dienstverlening dat hoger of gelijkwaardig is" op tafel te leggen. De overheidsdiensten en de bevoegde instantie zullen het huidige niveau van dienstverlening moeten beoordelen. De pandemie heeft daarbij niet geholpen en zeer veel overheidsdiensten bieden momenteel weinig fysieke oplossingen. Zij zijn niet in staat om aan de behoeften van mensen te voldoen, en zeker niet van de meest kwetsbaren. De Ecolofractie verzoekt de

La députée mentionne le droit «pour les usagers, quelles que soient leurs finalités, d'avoir un accès adapté aux personnes en situation de handicap». C'est un combat essentiel qui est mené, celui de permettre aux personnes en situation de handicap d'avoir accès, sans condition, aux droits qui sont les leurs.

Malgré ces avancées, le texte, dans sa première version, ne prévoyait pas d'alternative au numérique. Ce sont des avancées que nous avons obtenues, grâce à la mobilisation citoyenne et au travail de certains membres de la majorité.

Si au départ, le texte ne faisait que faiblement mention à des alternatives au numérique, qu'elles ont été mentionnées au départ sans en définir les contours, dans sa dernière version, le texte contient certaines garanties.

Concernant les personnes en situation de vulnérabilité socio-numérique, le groupe Ecolo salue l'ajout, à l'article 13 § 2 de la mention suivante «*A minima*, les Autorités publiques doivent d'une part prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale». Cette condition cumulative est importante et demandée par les écologistes.

On est sorti d'une logique du «et ou» qui, comme les associations l'avaient mentionné, est une logique qui laissait la voie à un choix trop large pour une administration souhaitant se défaire de ses obligations. Cette nouvelle logique cumulative «un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale» va dans la bonne direction en ce qu'elle oblige l'administration à prévoir des solutions autres que numérique, ce en nombre suffisant.

Dans l'exposé des motifs, il est précisé que «Les autorités publiques devront donc mettre en place de nouveaux moyens d'interaction physiques avec leurs usagers ou maintenir les moyens existants en gardant la possibilité de les adapter moyennant le maintien d'un niveau de service meilleur ou équivalent à ce qu'elles offraient avant la dématérialisation de ladite démarche, notamment en termes de qualité et de temps d'attente».

Malgré les avancées obtenues, des inquiétudes persistent en matière de droits fondamentaux telles que relevées par le Conseil d'État. Le texte demeure imparfait et encore perfectible. Le groupe Ecolo salue l'intégration d'une partie de ses propositions d'amendements apportée au texte.

Si la première partie est bien dans le sens où elle apporte une réponse à la question suivante: quid des cas où l'administration s'est déjà séparée de ses solutions physiques? Le groupe Ecolo est obligé d'insister sur l'autre partie «niveau de service meilleur ou équivalent». Il faudra que les administrations ainsi que l'Autorité en charge prennent la mesure du niveau de service actuel. La pandémie n'ayant pas aidé, de très nombreuses administrations ne proposent aujourd'hui que peu de moyens physiques et ne sont pas en mesure de répondre aux besoins des personnes, et plus particulièrement celles qui sont vulnérables. Le groupe Ecolo

minister daarom duidelijker te zijn en de voorkeur te geven aan de beste oplossing en niet aan die van gelijkwaardigheid.

Tegelijkertijd staat bij deze richtlijn van fysiek onthaal, telefoondienst en contact per post een andere zin die de Ecolofractie graag verduidelijkt zou zien. Er wordt daarin bepaald dat alternatieve maatregelen kunnen worden genomen op voorwaarde dat deze de betrokken gebruiker een dienstverleningsniveau garanderen dat ten minste gelijkwaardig is aan de bovengenoemde maatregelen."

De Ecolofractie zegt – en de memorie van toelichting lijkt dit te bevestigen – dat men misschien niet te vroeg moet juichen. Deze bepaling is achteraf toegevoegd. Kan de minister dit nader toelichten? Wat bedoelt de minister met "de betrokken gebruiker een dienstverleningsniveau garanderen dat ten minste gelijkwaardig is aan de bovengenoemde maatregelen"? Betekent een ten minste gelijkwaardig dienstverleningsniveau dat voor een dergelijk alternatief andere dan digitale middelen nodig zijn? Als we de inleidende uiteenzetting van de minister goed begrijpen, betekent dit dan dat de implementatie van deze alternatieve middelen geen afbreuk doet aan het aanbieden van de niet-digitale kanalen die in artikel 13 worden gewaarborgd? Moeten deze alternatieve maatregelen worden opgevat als aanvullende maatregelen? Kan de minister bevestigen dat deze maatregelen zelf geen bijzondere kennis vereisen van de persoon?

Met betrekking tot mogelijke afwijkingen op grond van onevenredige lasten bepaalt artikel 13, paragraaf 8 het volgende: "De overheidsinstanties zijn niet verplicht om aan de in paragrafen 1, eerste lid, en 2, eerste lid, bedoelde vereisten te voldoen wanneer deze vereisten voor de overheidsinstanties een onevenredige last tot gevolg hebben".

Deze paragraaf lijkt ingewikkeld omdat die de geboekte vooruitgang op de helling kan zetten. De Ecolofractie is verheugd over de toevoeging van de verplichting voor een overheidsdienst om een voorafgaande beoordeling uit te voeren om te bepalen in hoeverre de naleving van de eisen een dergelijke onevenredige belasting met zich brengt. De Ecolofractie is tegen het opleggen van een dergelijke bewijslast aan burgers. Dergelijke situaties leiden namelijk tot aanzienlijke kosten voor de benadeelde partijen, en niet alleen tot financiële kosten.

Deze voorafgaande beoordeling moet echter worden gecontroleerd door de overheid. In hoeverre zal dit gebeuren? Zijn er specifieke regels om de kwaliteit van deze voorafgaande beoordeling te waarborgen?

Het parlementslid is bezorgd over het feit dat de administratie zowel rechter als partij is in deze beoordeling. Is er niet overwogen om een derde partij in te schakelen, bijvoorbeeld de gewestelijke ombudsman? Zo nee, waarom niet? Zo ja, welke opties worden overwogen?

invite donc le Ministre à être plus clair et à favoriser la solution du meilleur et pas celle de l'équivalence.

Parallèlement, cette mention faite, cette injonction à prévoir un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale demeure accompagnée d'une autre phrase que le groupe Ecolo aimerait voir clarifiée. Il est précisé «Des mesures alternatives peuvent être mises en place pour autant qu'elles garantissent à l'utilisateur concerné un niveau de service au minimum équivalent aux mesures précitées.».

Le groupe Ecolo comprend cet ajout, et l'exposé des motifs semble le confirmer, qu'il faut peut-être tempérer son contentement. Cette disposition ayant été ajoutée a posteriori. Le ministre peut-il l'expliquer plus en détail? Qu'entend le ministre par «garantir à l'utilisateur concerné un niveau de service au minimum équivalent aux mesures précitées»? Peut-on comprendre par «niveau de service au minimum équivalent» qu'une telle alternative supposera des moyens autres que numériques? Si on comprend bien l'exposé introductif du ministre, cela signifie-t-il que la mise en œuvre de ces moyens alternatifs se fait sans préjudice de la mise à disposition des canaux non-numériques garantis à l'article 13? Ces mesures alternatives doivent donc être comprises comme des mesures additionnelles? Le ministre peut-il confirmer le fait que ces mesures ne feront pas, elles-mêmes, appel à des compétences particulières chez l'individu?

Concernant les dérogations possibles, au motif de la charge disproportionnée, l'article 13 paragraphe 8 dispose que «Les autorités ne sont pas tenues de satisfaire aux exigences visées aux paragraphes 1^{er}, alinéa 1^{er}, et 2, alinéa 1^{er}, lorsque ces exigences ont pour effet d'imposer une charge disproportionnée aux autorités publiques».

Ce paragraphe apparaît comme compliqué car il pourrait remettre en question les avancées obtenues. Le groupe Ecolo se félicite que l'obligation, pour l'autorité publique de procéder à une évaluation préalable ait été ajoutée, ce afin de déterminer dans quelle mesure le respect des exigences imposerait une telle charge disproportionnée. Le groupe Ecolo s'oppose effectivement à ce qu'une telle charge de la preuve incombe aux citoyennes et citoyens. En effet, de telles situations imposent un coût, pas seulement financier, important pour les personnes lésées.

Il faudra cependant assurer la vérification de cette évaluation préalable par l'autorité publique. Dans quelle mesure celle-ci sera-t-elle contrôlée? Existe-t-il des dispositifs particuliers qui permettent de s'assurer de la qualité de cette évaluation préalable?

La députée est interpellée par le fait que l'administration est juge et partie de cet arbitrage. N'a-t-il pas été envisagé de recourir à un arbitrage tiers? Au médiateur régional, par exemple? Si non, pourquoi? Si oui, quelles seraient les possibilités envisagées?

Evenzo wil de Ecolo-fractie zekerheid over de maatregelen die worden genomen in het geval van een last die als onevenredig wordt beschouwd. Welke kanalen zullen in dit geval ter beschikking worden gesteld van mensen die digitaal kwetsbaar zijn?

Artikel 5, paragraaf 2, bepaalt het volgende: "Voor natuurlijke personen heeft de online communicatie zoals bedoeld in paragraaf 1 enkel rechtsgevolgen mits hun voorafgaande eenduidige toestemming voor het bedoelde kanaal." In paragraaf 1 van artikel 5 wordt echter bepaald dat overheidsdiensten garanderen dat gebruikers online met hen kunnen communiceren via de kanalen die voor dat doel beschikbaar zijn gesteld.

Kan derhalve worden besloten dat een van de drie in artikel 13 gedefinieerde maatregelen kanalen automatisch beschikbaar blijft, ondanks de mogelijkheid om van het aanbod af te wijken, met name als gevolg van artikel 13, paragraaf 8?

Kan de minister hier meer over zeggen? Meer specifiek, blijft ten minste één van de drie niet-digitale kanalen beschikbaar voor mensen in kwetsbare situaties?

Bovendien is de Ecolofractie verheugd over de vooruitgang die is geboekt met betrekking tot de noodzakelijke communicatie via de post in artikel 5, paragraaf 4. De verenigingen hebben ervoor geijverd dat communicatie via de post op zijn minst verplicht moet – en niet "kan" – aangeboden worden aan mensen die hun toestemming voor een digitale oplossing willen intrekken.

In de vorige versie kon de postoptie in ieder geval aan gebruikers worden aangeboden. Dankzij de gevoerde strijd is het nu voor burgers die dat willen mogelijk om hun toestemming via een andere dan de digitale weg in te trekken. Dit is essentieel, omdat het digitaal intrekken van toestemming in te veel gevallen ingewikkeld blijkt.

Kan de minister dit bevestigen? Het is essentieel dat mensen die online hun toestemming willen intrekken, dit in een andere dan digitale vorm kunnen doen. Het intrekken van een toestemming kan om een veelheid aan redenen gebeuren, maar de kans is groot dat mensen die zich via de digitale weg benadeeld hebben gevoeld, niet opnieuw via digitale weg te werk willen gaan, temeer omdat bepaalde procedures voor het intrekken van toestemming online, zoals daarnet gezegd, complex zijn. Dit is het geval voor bepaalde toepassingen, maar het is ook het geval voor mensen die hun wachtwoord zijn vergeten.

Artikel 15, paragraaf 7, van het ontwerp van ordonnantie bepaalt het volgende: "Zodra de betrokkene, zijn gemachtigde of zijn wettelijke vertegenwoordiger vaststelt dat een overheid beschikt over onvolledige of onjuiste gegevens, deelt hij zo snel mogelijk de nodige correcties of aanvullingen aan de overheidsinstanties of aan de gewestelijke dienstenintegrator mee."

De la même manière, le groupe Ecolo souhaite s'assurer des suites données dans le cas d'une charge jugée disproportionnée. Dans ce cas-ci, quels seront les canaux mis à dispositions des personnes en situation de vulnérabilité numérique?

L'article 5, § 2, dispose que «pour les personnes physiques, les communications en ligne visées au § 1^{er} ne produisent d'effets juridiques que moyennant leur consentement préalable pour le canal visé». Or, au § 1^{er} de cet article 5, il est précisément mentionné que les autorités publiques garantissent aux usagers de communiquer avec elles en ligne via les canaux prévus à cet effet.

Dès lors, peut-on en conclure que l'un des trois dispositifs définis à l'article 13 reste automatiquement disponible, ce malgré la possibilité de déroger à l'offre, du fait notamment à l'article 13 § 8?

Le ministre peut-il en dire davantage à ce sujet? Plus concrètement, est-ce qu'au moins l'un des trois canaux non-numériques demeurera disponible pour les personnes en situation de vulnérabilité?

Par ailleurs, le groupe Ecolo salue les avancées concernant la nécessaire communication par voie postale contenue dans l'article 5, § 4. Les associations se sont battues pour que la voie postale doive, et non pas puisse, être, à tout le moins, proposée aux personnes qui souhaiteraient retirer leur consentement à une solution par voie numérique.

Dans sa version précédente, la voie postale pouvait être, à tout le moins, proposée aux usagers. Grâce aux combats menés, il est assuré aux citoyens qui le souhaitent, de retirer des consentements prêtés de manière autre que par la voie numérique. Cela est essentiel dans la mesure où dans de trop nombreux cas, retirer son consentement de manière numérique s'avère compliqué.

Le ministre peut-il le confirmer? Il est essentiel que les personnes qui souhaitent retirer un consentement en ligne puissent le retirer sous une forme autre que celle numérique. En effet, si le retrait de ce consentement peut supposer une multitude de choses, il y a fort à parier que les personnes qui se sont senties lésées par la voie numérique, ne souhaitent pas risquer le recours par cette même voie numérique. D'autant que certaines procédures de retrait de consentement en ligne s'avèrent, complexe. C'est le cas pour certaines applications mais c'est aussi le cas pour des personnes qui auraient oublié leurs accès.

Concernant l'article 15 § 7 de ce projet d'ordonnance, celui-ci précise que «dès que l'intéressé, son mandataire ou son représentant légal constate qu'une autorité publique dispose de données incomplètes ou incorrectes, il communique dans les meilleurs délais, les corrections ou compléments nécessaires aux autorités publiques ou à l'intégrateur de services régional».

Verenigingen vragen aandacht voor twee grote problemen. Ten eerste ontbreekt het burgers vaak aan essentiële informatie. Ten tweede zijn ze soms het slachtoffer van fouten van overheidsdiensten. Deze administratieve fouten verhinderen veel mensen hun rechten te verdedigen. De Ecolofractie vond het daarom cruciaal om deze vraag in te willigen. Veel mensen lijden dagelijks onder deze situaties waarin ze zich machteloos voelen, vooral door fouten van de administratie zelf. Het zou oneerlijk zijn om de deze problemen naar de burgers door te schuiven, vooral naar wie al moeite heeft met digitale tools.

Het lijkt daarom essentieel om deze meer dan legitieme vraag te steunen.

Is er een garantie dat gebruikers duidelijke toegang hebben tot de normen voor het beheer van hun gegevens? Is dit duidelijk geformuleerd? Zij moeten kunnen weten hoe hun gegevens worden gebruikt. Welke maatregelen zijn er genomen om dit recht te waarborgen?

Hoe zullen overheidsdiensten burgers toegang geven tot hun gegevenstraject?

Hoe zit het met eventuele beroepsprocedures tegen overheidsdiensten en hun beslissingen? Hoe worden deze gecommuniceerd? Hoe kan de minister tegemoetkomen aan de bezorgdheid over dit onderwerp, dit wil zeggen over het feit dat iemand een fout kan hebben gemaakt zonder dat hij dit kan verifiëren?

De mogelijkheid voor een professioneel gebruiker om gebruik te maken van een alternatief voor de digitale procedure, lijkt niet automatisch te worden toegekend.

Artikel 13, paragraaf 1, tweede lid, van het voorontwerp bepaalt het volgende: "De overheidsinstantie mag ervan afzien de onder paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde verplichting toe te passen op administratieve procedures die in een professioneel kader ondernomen worden."

Deze regel is ingewikkeld omdat hij betrekking heeft op verschillende soorten werknemers. Het gaat bijvoorbeeld om zelfstandige ondernemers die, hoewel ze een job hebben, nog steeds kwetsbaar kunnen zijn. Het gaat ook om mensen die de administratie voor een vereniging zonder winstoogmerk regelen. Deze mensen lijken, net als zelfstandige ondernemers, geen aanspraak te kunnen maken op de voorgestelde oplossingen. Kan de minister dit bevestigen?

In de memorie van toelichting staat dat een overheidsdienst deze alternatieven kán aanbieden en niet móet aanbieden.

Des associations ont recommandé de prêter attention à deux problèmes majeurs. Premièrement, les citoyens manquent souvent d'informations essentielles. Deuxièmement, ils sont parfois victimes d'erreurs de la part des services administratifs. Ces erreurs administratives empêchent de nombreuses personnes de défendre leurs droits. Le groupe Ecolo a donc jugé crucial de prendre en compte cette demande. Beaucoup de personnes souffrent au quotidien de ces situations où elles se sentent impuissantes, surtout à cause des erreurs commises par l'administration elle-même. Il serait injuste de faire porter le poids de ces problèmes sur les citoyens, en particulier sur ceux qui ont du mal à utiliser les outils numériques.

Il semble dès lors essentiel de porter cette demande plus que légitime.

Est-il garanti que les usagers bénéficieront d'un accès clair aux normes portant sur la gestion de leurs données? Cela est-il clairement exprimé? Les personnes doivent être en mesure de connaître l'usage qui sera fait de leurs données. Quelles sont les mesures prises pour garantir ce droit?

Comment les autorités publiques permettront l'accès des citoyens à leurs parcours de données?

Qu'en-est-il des éventuelles procédures de recours à l'encontre des administrations et de leurs décisions? Par quelle voie sont-elles communiquées? Comment le ministre peut-il répondre aux inquiétudes à ce sujet – à savoir le fait qu'une personne puisse avoir subi une erreur sans pour autant être en moyen de le vérifier?

En ce qui concerne la possibilité pour une personne introduisant une demande dans un cadre professionnel de bénéficier d'une alternative au numérique, il semble que cela ne soit pas automatique.

L'article 13, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 de l'avant-projet prévoit que l'autorité publique peut «ne pas appliquer l'obligation visée au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, aux démarches administratives menées dans un cadre professionnel.».

Cette règle est compliquée car elle concerne différents types de travailleurs. Par exemple, elle inclut les auto-entrepreneurs qui, bien qu'ayant un emploi, peuvent toujours être vulnérables. Elle concerne également les personnes qui gèrent les démarches administratives pour une association sans but lucratif. Ces personnes, tout comme les auto-entrepreneurs, ne semblent pas bénéficier des solutions proposées. Le ministre peut-il le confirmer?

L'exposé des motifs précise, à ce propos qu'il ne s'agit que d'une possibilité pour l'autorité publique d'offrir ces alternatives «il s'agit donc d'une possibilité offerte aux autorités publiques concernées», rien ne les oblige donc.

Kan de minister dit toelichten? Is alleen de mogelijkheid om een alternatief aan te bieden een stap vooruit? Zo ja, hoe kan dit worden uitgelegd?

Welke financiële middelen zijn er uitgetrokken om mensen in kwetsbare situaties te ondersteunen, met andere woorden, wie zal de kosten dragen van de digitalisering van overheidsdiensten? Hoe zorgt de minister, gezien de budgettaire toestand van het Brussels Gewest, voor de correcte uitvoering van het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie?

De heer Emmanuel De Bock benadrukt dat Brussel het eerste van de drie gewesten is dat met een tekst tot regeling van de digitalisering op de proppen komt. Net zoals bij de hervorming van de dienstencheques loopt Brussel opnieuw voorop. Het ontbreken van een tekst betekent echter dat sommige gemeenten zich kunnen onttrekken aan de minimale dienstverlening via loketten, telefoondiensten en postdiensten. Zelfs op gewestelijk niveau zijn sommige diensten niet langer fysiek toegankelijk.

Het parlamentslid feliciteert de minister met het feit dat hij zowel naar de verenigingssector als naar de interpellaties van de parlementsleden heeft geluisterd, en met het feit dat hij een tekst heeft opgesteld die veel inclusiever is dan sommigen hadden gevreesd. De tekst is niet gericht op de standaardkeuze digitaal, maar verankert de keuze tussen digitaal of niet-digitaal. De spreker benadrukt graag de ecologische en economische voordelen van de digitale technologie, en somt een paar voorbeelden op van diensten die er dankzij de digitale technologie op vooruit zijn gegaan (online belastingaangifte, waardoor de belastingteruggave sneller kan verlopen, uitnodiging voor verhoor bij de politie met een QR-code, inschrijving op scholen enz.) Het parlamentslid verduidelijkt dat er geen sprake is van een verlies aan dienstverlening, maar eerder van een bredere toegankelijkheid van de diensten. De spreker benadrukt bovendien dat scholing in deze nieuwe technologieën een echte uitdaging is voor integratie en inclusie in de moderne samenleving, en dat het ook solidariteit creëert, zowel binnen het gezin, als tussen bureaus of via de verenigingssector.

De heer Christophe De Beukelaer roept op tot een verandering van perspectief en vraagt deze tekst niet te beschouwen als een bedreiging, maar als een kans om gezamenlijk de openbare dienstverlening waar elke burger recht op heeft, te hertekenen. Het parlamentslid merkt op dat de toegang tot rechten de laatste jaren is afgenomen, vooral als gevolg van de gezondheidscrisis.

Hoewel de spreker de digitalisering van overheidsdiensten een essentie vindt, is er volgens hem geen enkele geldige reden om niet tegelijkertijd een echte en direct fysieke toegang te garanderen. Het parlamentslid komt terug op de vele problemen die de digitalisering van openbare diensten met zich brengt. Ten eerste is er de milieu-impact, en in dit opzicht betreurt hij het gebrek aan een digitaal soberheidsplan. Sinds het begin van de zittingsperiode spelen de kabinetten van ministers Clerfayt en Maron voortdurend elkaar de zwartepiet toe. Er is ook de kwestie van privacy en gegevensbeveiliging, nu netwerken steeds meer

Le ministre peut-il expliquer davantage ce point? Le fait d'avoir seulement la possibilité d'offrir une alternative au numérique est-elle une avancée? Si oui, comment l'expliquer?

Enfin, sur la question du financement, quels sont les moyens budgétisés pour l'accompagnement des personnes en situation des publics vulnérables, autrement dit, qui va supporter les frais de la digitalisation des services publics? Compte tenu du contexte budgétaire de la Région bruxelloise, comment le ministre assure-t-il la bonne mise en œuvre du projet de décret et ordonnance conjoints?

M. Emmanuel De Bock souligne que Bruxelles est la première des trois Régions à venir avec un texte encadrant le numérique. 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. Même au niveau régional, certains services ne sont plus accessibles physiquement.

Le député félicite le ministre d'avoir été attentif tant au secteur associatif qu'aux interpellations des députés pour aboutir aujourd'hui à un texte beaucoup plus inclusif que ce que d'aucuns craignaient. Le texte ne vise pas le numérique par défaut, mais consacre le choix du numérique ou du non-numérique. L'intervenant tient à mettre en avant les bienfaits du numérique sur les plans écologique et économique et énumère quelques exemples de services améliorés grâce au numérique (déclaration d'impôts en ligne qui permet notamment de recevoir plus rapidement son remboursement d'impôts, convocation à la police accompagnée d'un QR code, inscription dans les écoles, etc.). Le député précise qu'il n'y a jamais de perte de service, mais bien un élargissement de l'accessibilité aux services. Par ailleurs, l'intervenant souligne que l'éducation à ces nouvelles technologies est un enjeu réel d'intégration et d'inclusion dans la société moderne et que cela crée également une solidarité, intrafamiliale, entre voisins ou en s'appuyant sur le secteur associatif.

M. Christophe De Beukelaer invite à changer de prisme et à ne pas considérer ce texte comme une menace, mais bien une opportunité de redéfinir collectivement le service public auquel tout citoyen a droit. Le député constate le recul en matière d'accès aux droits ces dernières années, à la suite notamment de la crise sanitaire.

Si l'intervenant estime indispensable la numérisation des services publics, il n'y a selon lui aucune raison valable de ne pas garantir en parallèle un accès physique véritable et direct. Le député revient sur les nombreuses questions soulevées par la numérisation des services publics. Il y a d'abord l'impact environnemental et, à cet égard, l'intervenant regrette l'absence d'un plan de sobriété numérique. Depuis le début de la législature, les cabinets de M. Clerfayt et de M. Maron n'ont cessé de se renvoyer la balle. Il y a également la question du respect de la vie privée et de la sécurité des données avec des réseaux de plus en plus centralisés. Le

gecentraliseerd worden. Het parlementslid maakt van de gelegenheid gebruik om erop te wijzen dat blockchain op dat gebied grote vooruitgang mogelijk maakt. Tot slot is er de kwestie van de digitale kloof, waarvoor we oplossingen moeten vinden door de bevolking op te leiden in digitale technologie en tegelijk de fysieke toegankelijkheid van diensten moeten blijven aanbieden.

Het parlementslid wijst erop dat verschillende zinnen in het ontwerp van ordonnantie problematisch zijn ("onevenredige last", "minimaal gelijkwaardig dienstverleningsniveau") omdat geen enkele instantie in staat zal zijn om deze punten te beoordelen en dit de opkomst van volledig digitale diensten niet zal beletten. Het parlementslid verwijst naar de wet die onlangs in Frankrijk is aangenomen en veel duidelijkere bepalingen bevat.

De fractie Les Engagés heeft een reeks amendementen ingediend ter verduidelijking van de in te voeren procedures om deze alternatieve oplossingen te kunnen aanbieden, om de burgerrechten te consolideren door de burgers in staat te stellen beroep aan te tekenen en door de sancties duidelijk te vermelden. Het parlementslid roept de minister op om zijn tekst daadwerkelijk te wijzigen zodat alle overblijvende vragen kunnen worden beantwoord.

Tot slot verwijst de spreker naar het besluit van het College van de Franse Gemeenschapscommissie tot uitvoering van het decreet van 5 maart 2009 betreffende de ambulante dienstverlening op het gebied van maatschappelijk welzijn, gezin en gezondheid. Dat bepaalt dat alle diensten minstens 20 uur per week en minstens 46 weken per jaar een fysieke permanentie moeten aanbieden. Het parlementslid legt uit dat als dezelfde verplichting niet wordt opgelegd aan overheidsdiensten, de digitaal kwetsbare mensen aangewezen zullen blijven op de verenigingen, waardoor zij hun primaire taken niet kunnen uitvoeren.

Het parlementslid vestigt de aandacht van de commissie op het feit dat veel van de ingediende amendementen elkaar overlappen, en dat er op voorhand aan moet worden gewerkt om de komende bespreking lichter te maken. De voorzitter legt uit dat de amendementen zullen worden gerangschikt op basis van hun radicale aard. De heer Gilles Verstraeten vraagt zich af of er voor bepaalde amendementen een consensus zou kunnen worden bereikt vóór de volgende vergadering, mits de fractieleiders hierover onderling tot een akkoord komen.

député en profite pour rappeler que la blockchain permet en la matière de grandes avancées. Enfin, il y a la question de la fracture numérique à laquelle il faut trouver des réponses, en éduquant la population au numérique et en maintenant l'accessibilité physique des services.

Le député souligne que plusieurs phrases du projet d'ordonnance posent problème («charge disproportionnée», «niveau de service a minima équivalent») car aucune autorité ne pourra évaluer ces points et cela n'empêchera pas l'apparition de services entièrement numériques. Le député renvoie à la loi adoptée récemment en France et qui contient des dispositions bien plus claires.

Le groupe Les Engagés a déposé une série d'amendements afin de clarifier les procédures à mettre en place pour assurer ces solutions alternatives, consolider les droits des citoyens en leur permettant des voies de recours et mentionner clairement les sanctions. Le député invite le ministre à amender réellement son texte afin de répondre à toutes les questions qui subsistent.

Enfin, l'intervenant renvoie à l'arrêté du Collège de la Cocof portant application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre des services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé. Ce dernier dispose que tous les services doivent mettre en place une permanence d'accueil physique au minimum 20h par semaine et au moins 46 semaines par an. Le député explique que si on n'impose pas la même obligation aux administrations publiques, les personnes en situation de vulnérabilité numérique continueront de se reposer sur les associations, les empêchant d'exercer leurs missions premières.

Le député attire l'attention de la commission sur le fait que de nombreux amendements déposés se recoupent et qu'un travail en amont devrait être effectué pour alléger la discussion à venir. La présidente précise que les amendements seront classés selon leur radicalité. M. Gilles Verstraeten se demande si un consensus ne pourrait pas être atteint sur certains amendements avant la prochaine réunion, moyennant accord entre chefs de groupe.

II. Vergadering van 13 december 2023

II. I. Hoorzitting met de heer Daniel Flinker, *Lire et Ecrire Bruxelles*

De heer Daniel Flinker heeft voor de delegaties de volgende uiteenzetting gehouden:

“Dames en heren,

Bedankt dat u mij in uw commissie ontvangt. Ik zal proberen te spreken namens de duizenden Brusselaars, honderden verenigingen en vakbonden die al meer dan een jaar campagne voeren tegen de ordonnantie Digitaal Brussel 2023 en voor het principe ‘de mens eerst’.

Mijn uiteenzetting zal uit drie delen bestaan.

Eerst zal ik kort onze principiële standpunten schetsen.

Daarna kom ik terug op onze belangrijkste punten van kritiek op het ontwerp van ordonnantie en enkele van onze verzoeken om amendering.

Tot slot zal ik enkele ideeën toelichten die onze beweging, die grote delen van de burgermaatschappij verenigt, voorstelt.

1. Principiële standpunten

Het eerste wat ik wil zeggen is dat we niet tegen digitale technologie zijn. Op dit moment organiseren we zelfs een virtuele betoging. Velen van ons demonstreren online en volgen het werk van uw commissie live. We zijn niet tegen digitale technologie, we zijn tegen de ordonnantie Digitaal Brussel.

We vragen een andere ordonnantie. We willen een andere ordonnantie met als kern het menselijk contact tussen burgers en overheid. We hebben een ambitieuze tekst nodig met een brede, transversale visie die oplossingen biedt voor het probleem van de toegankelijkheid van overheidsdiensten en diensten van algemeen belang. We hebben een ordonnantie nodig die de opname van rechten voor alle Brusselaars garandeert, wat noodzakelijkerwijs gepaard zal gaan met de ontwikkeling van toegankelijke en kwalitatief hoogstaande fysieke loketten en telefoondiensten.

Dames en heren volksvertegenwoordigers, dit is een dringende kwestie! We zien het elke dag in onze verenigingen: veel te veel burgers ondervinden de grootste moeilijkheden om toegang te krijgen tot hun rechten. En hoe komt dat? Omdat ze steeds meer gebruik moeten maken van digitale technologie en steeds minder fysieke loketten vinden om hun administratie af te handelen.

II. Réunion du 13 décembre 2023

II. I. Audition de Daniel Flinker, *Lire et Écrire Bruxelles*

M. Daniel Flinker a tenu devant les délégations l'exposé suivant:

«Mesdames et Messieurs les parlementaires,

Je vous remercie de m'accueillir au sein de votre commission pour tenter de porter la parole des milliers de Bruxellois, des centaines d'associations et des syndicats qui se mobilisent depuis plus d'un an contre l'ordonnance Bruxelles numérique et en faveur du principe «l'humain d'abord».

Mon intervention va se dérouler en trois temps.

D'abord, je vais brièvement vous présenter nos positions de principe.

Ensuite, je vais revenir sur nos principales critiques du projet d'ordonnance et sur certaines de nos demandes d'amendements.

Enfin, je conclurai en avançant quelques perspectives que notre mouvement, qui brasse de larges pans de la société civile, se donne dans ce dossier.

1. Positions de principe

La première chose que je tiens à vous dire, c'est que nous ne sommes pas contre le numérique. En ce moment-même, nous organisons une manifestation virtuelle. Nous sommes nombreux à manifester en ligne en suivant en direct les travaux de votre commission. Nous ne sommes pas contre le numérique, nous sommes contre l'ordonnance Bruxelles numérique.

Nous demandons une autre ordonnance. Nous voulons une autre ordonnance dont le cœur est le contact humain entre les citoyens et les administrations. Il faut un texte ambitieux, avec une vision large, transversale, qui apporte des solutions à la problématique de l'accessibilité des services publics et d'intérêt général. Nous avons besoin d'une ordonnance 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.

Mesdames et Messieurs les députés, il y a urgence! Nous le constatons chaque jour dans nos associations: bien trop nombreux sont les citoyens qui éprouvent les pires difficultés à accéder à leurs droits. Pourquoi? Parce qu'ils doivent de plus en plus souvent utiliser le numérique et trouvent de moins en moins de guichets physiques pour réaliser leurs démarches administratives.

Voor duizenden Brusselaars is de situatie echt dramatisch. Voor hen betekent de opkomst van de digitale samenleving in het beste geval een verlies aan autonomie. Om hen te helpen, zijn verenigingen verplicht – hoewel het niet hun taak is – om op te treden als tussenpersoon tussen de diensten en het publiek. In veel gevallen is de situatie echter nog problematischer: het gebrek aan menselijk contact bij overheidsdiensten en de digitale kwetsbaarheid waar onze medeburgers onder lijden, verhinderen hen hun rechten op te nemen.

We beweren niet dat de ordonnantie Digitaal Brussel loketten afschaft. De ordonnantie beveelt administraties wel aan om online te gaan, zonder te garanderen dat fysieke loketten behouden blijven. Als deze tekst in zijn huidige vorm wordt aangenomen, bestaat er een groot risico dat de vicieuze cirkel van afhankelijkheid en niet-opname van rechten wordt versterkt.

We vragen u daarom dringend wetgeving aan te nemen die gebaseerd is op het principe 'de mens eerst'. Daarna kunnen we natuurlijk de invoering van online alternatieven bespreken.

Ten tweede is de uitspraak "we zullen overheidsdiensten dematerialiseren omdat het praktisch is" een dubieuze gedachtegang, die geen antwoord biedt. Digitale technologie is geen technische kwestie, het is vooral een politieke kwestie. De plaats van digitale technologie in de maatschappij moet het onderwerp zijn van een breed publiek debat, rekening houdend met de sociale en democratische impact en de impact op de leefomgeving.

Wie van u heeft een wetenschappelijke studie gezien die de relevantie aantoont van de maatregelen van de ordonnantie Digitaal Brussel? Niemand. Toch is het essentieel om een effectenstudie uit te voeren alvorens deze tekst goed te keuren, om te anticiperen op de mogelijke gevolgen van de geplande maatregelen. Deze effectenstudie zou bij de ontwerpdocumenten moeten worden gevoegd en zou de parlementsleden die erover debatteren, moeten helpen.

We zijn ons er allemaal van bewust dat nieuwe technologieën een steeds belangrijker onderdeel van ons leven worden. Ten goede of ten kwade.

Hier volgen zes van de vele problemen die digitale technologie veroorzaakt. Een Belg op twee is digitaal kwetsbaar. De digitale sector is even vervuilend als het luchtverkeer. Kunstmatige intelligentie is volgens zijn eigen ontwerpers een bedreiging voor de mensheid. Onze meest gevoelige persoonlijke gegevens kunnen worden gehackt. Veel werknemers worden nu uitgebuit door een baas die een algoritme is. Duizenden kinderen worden tot slaaf gemaakt om de mineralen te winnen die nodig zijn om smartphones te maken...

Dames en heren volksvertegenwoordigers, vorige week hebben tientallen professoren en onderzoekers u in een open brief opgeroepen om de ongekende kans die deze commissie biedt aan te grijpen om een echt democratisch debat te organiseren over de digitalisering van overheidsdiensten.

Pour des milliers de Bruxellois, la situation est réellement dramatique. L'avènement de la société numérique signifie pour eux au mieux une perte d'autonomie. Pour les aider, les associations sont contraintes – sans que ce ne soit leur rôle – de jouer les intermédiaires entre les services et le public. Mais dans bien des cas, la situation est encore plus problématique: 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.

Nous ne prétendons pas que l'ordonnance Bruxelles numérique supprime les guichets. Par contre, elle ordonne la mise en ligne des administrations, sans garantir le maintien des guichets physiques. Ce texte, s'il passe en l'état, comporte un risque majeur, celui de renforcer le cercle vicieux de la dépendance et du non-recours.

Nous vous demandons donc d'adopter de toute urgence une législation basée sur le principe de l'humain d'abord. Et dans un deuxième temps, nous pourrions bien sûr discuter ensemble de la mise en place d'alternatives en ligne.

Deuxièmement, dire «on va dématérialiser les administrations parce que c'est pratique» est un discours questionnable, qui n'est pas à la hauteur des enjeux. Le numérique n'est pas un sujet technique, c'est une question hautement politique. La place du numérique dans la société doit donc faire l'objet d'un large débat public, prenant en considération ses impacts sociaux, démocratiques et environnementaux.

Qui parmi vous a vu une étude scientifique démontrant la pertinence des mesures que l'ordonnance Bruxelles numérique entend instituer? Personne. Or, il est primordial de réaliser une analyse d'impact avant d'adopter ce texte, afin d'anticiper les incidences possibles des mesures envisagées. Cette analyse d'impact devrait accompagner le texte en projet et permettre d'éclairer les députés qui en débattent.

On s'en rend compte toutes et tous, les nouvelles technologies interviennent de plus en plus dans nos vies. Pour le meilleur et pour le pire.

Voici 6 problèmes parmi tant d'autres que cause le numérique. Un Belge sur deux est en vulnérabilité numérique. Le digital est un secteur aussi polluant que le trafic aérien. L'Intelligence artificielle constitue, selon ses propres concepteurs, une menace pour l'humanité. Nos données personnelles les plus sensibles sont à la merci des hackers. Nombre de travailleurs sont aujourd'hui exploités par un patron qui est un algorithme. Des milliers d'enfants sont réduits en esclavage pour extraire les minerais nécessaires à la fabrication des smartphones...

Mesdames et messieurs les députés, des dizaines de professeurs et de chercheurs vous exhortaient la semaine passée dans une carte blanche à saisir l'opportunité inédite que constitue cette commission pour organiser un réel débat démocratique sur la numérisation des services publics.

Wij vragen u om meer hoorzittingen te organiseren om de ins en outs van deze veelzijdige kwestie met kennis van zaken te onderzoeken. We vragen u om te luisteren naar deskundigen – juristen, sociologen – die beroepsmatig de gevolgen van digitale technologie onderzoeken. We moedigen u ook aan om te luisteren naar ervaringsdeskundigen die mensen al tientallen jaren begeleiden in de digitale richting. Tot slot nodigen we u uit om te luisteren naar burgers die moeite hebben met digitale technologie en voor wie menselijk contact met overheidsdiensten van vitaal belang is.

We denken niet dat het een goed idee is om dit dossier er voor de verkiezingen door te jagen. Digitalisering heeft een grote impact op het dagelijkse leven van mensen. Daarom is het nodig om een pauze of een moratorium op de digitalisering van overheidsdiensten in te lassen, en de tijd te nemen om burgers te betrekken bij dit maatschappelijke debat. Wij geloven dat het essentieel is om burgerparticipatie te stimuleren door het organiseren van een overlegcommissie over dit onderwerp.

Kortom, er zijn twee hoofdprioriteiten waar we u in de nabije toekomst graag zouden zien aan werken. Enerzijds een wettekst aannemen die het principe 'de mens eerst' benadrukt, waardoor meer fysieke loketten de gebruikers van openbare diensten kunnen ontvangen en bedienen. Anderzijds, een groot maatschappelijk debat lanceren over de rol van digitale technologie.

2. Kritiek en amendementen op het ontwerp van ordonnantie

We zijn er ons terdege van bewust dat, ondanks onze wensen en de kortzichtigheid van dit ontwerp, sommigen van u verder willen met de ordonnantie Digitaal Brussel. Daarom hebben 70 Brusselse instellingen ook specifieke kritiek en voorstellen van amendementen ingediend op de tekst die sinds 6 december bij u ter tafel ligt. Als de ordonnantie Digitaal Brussel toch wordt goedgekeurd, moet ze expliciet toegankelijke en kwaliteitsvolle fysieke loketten en telefoondiensten in de overheidsdiensten garanderen, wat nu niet het geval is.

Zoals u weet, richt onze kritiek zich voornamelijk op artikel 13 van deze tekst, dat handelt over offline alternatieven.

In het ontwerp dat u op 6 december ontving, stelt dit artikel met name het volgende:

"Overheidsinstanties bieden hun gebruikers minstens een contact ter plaatse en per telefoon, per post of elke andere maatregel aan die het mogelijk maakt om administratieve procedures of communicatie op een andere manier dan online uit te voeren."

Nous vous demandons d'organiser plus d'auditions pour examiner en toute connaissance de cause les tenants et aboutissants de ce dossier multifacette. Nous vous demandons d'auditionner des experts – des juristes, des sociologues – qui vouent leur vie professionnelle à analyser les effets du numérique. Nous vous encourageons également à auditionner des experts du vécu qui, depuis des décennies, accompagnent la population vers le numérique. Nous vous convions enfin à auditionner des citoyens qui ont du mal avec le numérique et pour qui le contact humain avec les administrations est vital.

À notre sens, il n'est pas judicieux de chercher à boucler ce dossier à marche forcée avant les élections. La digitalisation a des conséquences majeures sur la vie quotidienne des citoyens. Il est donc nécessaire de faire une pause, un moratoire sur la numérisation des services publics et de prendre le temps d'impliquer les citoyens dans ce débat de société. Nous pensons qu'il est essentiel de stimuler la participation citoyenne en organisant une commission délibérative sur cette question.

En bref, il y a deux grandes priorités sur lesquelles nous souhaitons vous voir travailler dans l'immédiat. D'une part, adopter un texte de loi mettant en avant le principe de l'humain d'abord, permettant de multiplier les guichets physiques pour accueillir et servir les usagers des services publics. D'autre part, lancer un grand débat de société sur la place du numérique.

2. Critiques et amendements du projet d'ordonnance

Mais nous sommes bien conscients, qu'en dépit de nos demandes et des perspectives étriquées qu'offre ce projet, une partie d'entre vous souhaite avancer sur l'ordonnance Bruxelles numérique. C'est la raison pour laquelle 70 institutions bruxelloises vous ont également remis des critiques et des propositions d'amendements précises du texte qui vous est soumis depuis le 6 décembre. Si l'ordonnance Bruxelles numérique est malgré tout votée, elle doit clairement garantir le développement de guichets physiques et de services téléphoniques, accessibles et de qualité, dans les administrations; ce qui n'est pas le cas actuellement.

Vous le savez, nos critiques se concentrent principalement sur l'article 13 de ce texte, celui qui traite des alternatives hors-ligne.

Dans le projet que vous avez reçu le 6 décembre, cet article indique notamment que:

«les Autorités Publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique et un service téléphonique, un contact par voie postale ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne.»

Met een "en", dan een "," en tot slot een "of" loopt deze zin mank, waardoor hij dubbelzinnig en voor interpretatie vatbaar is. Overheidsinstanties worden gevraagd om loketten, contacten per telefoon, per post OF andere offline maatregelen aan te bieden. Het probleem zit hem duidelijk in het laatste deel van de zin, " of elke andere maatregel [...] op een andere manier dan online ", dat administraties kunnen gebruiken in plaats van loketten. Met deze formulering worden loketten niet gegarandeerd.

Een van u wees hier terecht op in het parlement toen ze de minister die bevoegd is voor het ontwerp voor de voeten wierp: "Ik geef je een reis rond de wereld en een kasteel of snoepjes... Zoals je je kunt voorstellen, geef ik je eerder snoepjes, omdat ik de keuze heb!"

De regering heeft duidelijk begrepen dat er een probleem is. Daarom heeft ze op 6 december een amendement ingediend dat als volgt luidt:

"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."

Ik zeg maar meteen dat wij tegen dit amendement zijn. Wat ons betreft is het de zoveelste poging om te weigeren fysieke loketten, telefoondiensten en postdiensten te garanderen. Zeggen (zoals in de oude versie) "we hebben loketten nodig ... of een andere maatregel" of zeggen (zoals in de nieuwe versie) "we hebben loketten nodig. Er kunnen ook andere maatregelen worden genomen" is hetzelfde zeggen op een andere manier. Het amendement is een herformulering van hetzelfde idee, het idee dat we al maanden bekritisieren.

Om loketten, telefoon- en postcontacten te garanderen, moeten artikel 13, paragrafen 1 en 2, anders worden geformuleerd, door het einde van de huidige zin te schrappen en de tweede zin van het amendement dat door de regering is ingediend, te schrappen. Deze paragrafen van artikel 13 zouden moeten luiden: "Overheidsinstanties moeten hun gebruikers minstens een contact ter plaatse, per telefoon en per post bieden". Punt.

Een andere paragraaf van artikel 13 levert een zeer ernstig probleem op.

Paragraaf 8 luidt als volgt: "De overheidsinstanties zijn niet verplicht om aan de vereisten voor de daarnet vermelde offline alternatieven te voldoen wanneer deze vereisten voor de overheidsinstanties een onevenredige last tot gevolg hebben".

Wat betekent "last"? En wat betekent "onevenredig"? Wie zal beoordelen of iets onevenredig is? En volgens welke criteria? Het begrip "onevenredige last" is de hoeksteen van deze bepaling en het is niet eens gedefinieerd. Het invoeren van zo'n juridisch onzekere bepaling heeft gewoon geen zin.

Avec un «et» puis une «,» et enfin un «ou», cette phrase n'est pas construite correctement, ce qui la rend ambiguë et sujette à interprétation. Il est demandé aux administrations de prévoir des guichets, des téléphones, des courriers OU d'autres mesures hors-ligne. Ce qui pose problème, c'est bien évidemment la fin de la phrase, ce «ou toute autre mesure (...) hors-ligne» que les administrations peuvent mettre à la place des guichets. Cette formulation empêche de garantir à coup sûr les guichets.

L'une d'entre vous l'a très justement fait remarquer dans l'enceinte de ce parlement quand elle a interpellé le ministre porteur du projet en lui disant «Je vous offre un tour du monde et un château ou des bonbons... Vous vous doutez bien que comme j'ai le choix, je vais plutôt vous offrir des bonbons!»

Le gouvernement a bien compris qu'il y a un problème. Il vous a donc proposé ce 6 décembre un amendement formulé comme suit:

«A minima, les Autorités publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, 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 minimum équivalent aux mesures précitées.»

Autant le dire tout de suite, nous sommes contre cet amendement. Pour nous, il s'agit d'une énième tentative de refuser de garantir les guichets physiques, les services téléphoniques et les courriers postaux. Dire (comme dans l'ancienne version) «il faut des guichets... ou toute autre mesure» ou dire (comme dans la nouvelle version) «il faut des guichets. Mais d'autres mesures peuvent être mises en place», c'est dire la même chose autrement. L'amendement est une reformulation de la même idée, celle que nous critiquons depuis des mois.

Pour garantir les guichets, les téléphones et les contacts postaux, l'article 13, paragraphes 1 et 2, doit être reformulé, en supprimant la fin de la phrase actuelle, en supprimant la deuxième phrase de l'amendement déposé par le gouvernement. Ces paragraphes de l'article 13 doivent dire: «Les Autorités Publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale». Point final.

Un autre paragraphe de l'article 13 pose un très sérieux problème.

Le paragraphe 8 dit: «les autorités publiques ne sont pas tenues de satisfaire aux exigences relatives aux alternatives hors-ligne dont on vient de parler, lorsque ces exigences ont pour effet de leur imposer une charge disproportionnée».

Ça veut dire quoi «charge»? Et ça veut dire quoi «disproportionnée»? Qui va juger que c'est disproportionné? Et selon quels critères? La notion de «charge disproportionnée» est la clé de voûte de cette disposition et elle n'est même pas définie. Mettre en place une disposition aussi incertaine, au niveau juridique, ça ne tient pas la route.

Laten we maar meteen zeggen dat paragraaf 8 gewoon moet worden geschrapt, omdat die de alternatieven voor de digitale procedure uit de voorgaande paragrafen, op de helling zet. Alternatieven die, zoals we hebben gezien, in hun huidige formulering geen fysieke loketten garanderen.

Artikel 13, dames en heren volksvertegenwoordigers, is van begin tot einde problematisch.

Er is geen sprake van uitbreiding van de loketten. Er is geen sprake van sancties indien er niet gezorgd wordt voor fysieke communicatiekanalen. Er is geen verwijzing naar directe interactie met een mens, offline, terwijl dit essentieel is als we een telefoondienst willen vermijden die wordt beheerd door een robot, postdiensten die uitsluitend worden afgehandeld door kunstmatige intelligentie en een fysiek onthaal waar iemand je doorverwijst naar een computerterminal. En wat te zeggen van paragraaf 7, die 5 jaar geeft om fysieke communicatiekanalen te organiseren?

Er is nog een ander groot probleem met dit artikel. Deze ordonnantie werd ons verkocht met de belofte om het recht op digitale ondersteuning te institutionaliseren. In de laatste versie van het ontwerp is er echter geen sprake meer van langdurige digitale ondersteuning gericht op het ontwikkelen van de autonomie van burgers. In plaats daarvan gaat het alleen over eenmalige ondersteuning bij het uitvoeren van een online procedure... Hoe? Met een handleiding of een video. Ik zou graag de persoon ontmoeten die op het briljante idee is gekomen om online hulp te bieden aan mensen die moeite hebben met digitale technologie! We vragen dus om een nieuwe paragraaf toe te voegen aan artikel 13 die menselijke ondersteuning in het digitale tijdperk garandeert. En de verenigingen en initiatieven (zoals de digitale openbare ruimtes) die mensen op weg helpen met digitale technologie moeten structureel worden geherfinancierd om aan hun behoeften te voldoen.

Ik denk dat u nu wel begrepen hebt dat artikel 13 van het ontwerp van ordonnantie Digitaal Brussel helemaal moet worden gewijzigd.

Voor de herformulering van dit artikel raden we u ten eerste aan om de grondige kritiek te bekijken die we u hebben toegestuurd en om u te laten inspireren door het werk van uw collega's in de Franse Assemblée nationale, die op 30 november een wetsontwerp hebben aangenomen dat het volgende bepaalt:

"De administratie zorgt ervoor dat het in elke fase van elke administratieve procedure mogelijk is om binnen een redelijke termijn door iemand te worden ontvangen en begeleid in de lokalen van het onthaal van de administratie. Deze persoon krijgt een aangepaste en gefinancierde opleiding aangepast aan de vereisten van zijn taak".

Il n'y a pas à tergiverser, ce paragraphe 8 doit être purement et simplement supprimé car il remet en cause les alternatives au numérique prévues aux paragraphes précédents. Des alternatives qui en plus, nous l'avons vu, telles qu'elles sont formulées actuellement, ne garantissent pas les guichets physiques.

Cet article 13, Mesdames et Messieurs les députés, est en fait truffé de problèmes.

On n'y parle pas du renforcement des guichets. Nulle trace de sanctions en cas de non-mise en place des canaux physiques. Aucune référence à l'interaction directe avec un être humain, hors ligne, une mention pourtant indispensable pour éviter un service téléphonique géré par un robot, des services postaux traités exclusivement par l'intelligence artificielle et un accueil physique où un agent vous oriente vers une borne informatique. Et que dire du paragraphe 7, qui laisse un délai de 5 ans pour mettre en place les canaux physiques?

Il y a encore un autre gros problème dans cet article. On nous a vendu cette ordonnance en nous promettant l'institutionnalisation du droit à un accompagnement au numérique. Pourtant, dans la dernière version du projet, on ne parle plus de l'accompagnement au numérique sur le long terme, visant le développement de l'autonomie des citoyens. On parle seulement d'un soutien ponctuel à la réalisation d'une démarche en ligne... Comment? Avec un tuto ou une vidéo. Alors là, si vous connaissez l'individu qui a eu la brillante idée d'imaginer une aide en ligne... pour les personnes qui ont du mal avec le numérique, il faut absolument me la présenter! Sérieusement, nous demandons que soit rédigé un nouvel alinéa dans l'article 13 garantissant un accompagnement humain vers le numérique. Et les associations et entités (comme les Espaces Publics Numériques) qui accompagnent la population vers le numérique doivent être structurellement refinancées à la hauteur des besoins.

Je pense que vous l'aurez compris, l'article 13 du projet d'ordonnance Bruxelles numérique doit être complètement modifié.

Pour la reformulation de cet article, nous vous encourageons vivement à vous pencher sur la critique approfondie que nous vous avons transmises et à vous inspirer des travaux de vos homologues de l'Assemblée nationale en France qui ont adopté le 30 novembre dernier, une proposition de loi stipulant notamment que:

«L'administration assure à chaque étape de toute démarche administrative la possibilité d'être reçu et pris en charge dans un délai raisonnable par une personne physique dans les sites d'accueil des administrations. Cette personne physique bénéficie de parcours de formation convenablement dimensionnés, financés et adaptés aux impératifs et aux périmètres de son exercice».

Als we onze kritiek nu verder uitbreiden dan artikel 13, moeten we de werkelijkheid onder ogen zien: het volledige ontwerp van de ordonnantie Digitaal Brussel moet radicaal worden herzien, van begin tot eind.

Hier zijn 11 voorbeelden:

- 1) Men heeft ons verzekerd dat fysieke loketten zouden blijven bestaan. In de memorie van toelichting kan men echter al lezen dat de digitalisering van overheidsdiensten geen rechtvaardiging mag zijn om andere vormen van contact met het publiek drastisch te beperken. De vraag is dus: welke niet-drastische vermindering van het aantal loketten is volgens u redelijk, in een tijd waarin het publiek vraagt om meer loketten?
- 2) Maanden geleden werd ons verteld dat deze tekst niet van toepassing was op verenigingen. De Raad van State heeft echter gezegd dat de tekst gewijzigd moet worden omdat hij te ruim is. Kunt u ons verzekeren dat de huidige formulering van artikel 3 verenigingen in het algemeen niet zal dwingen om hun diensten online aan te bieden?
- 3) Men poogt ons gerust te stellen door te zeggen dat deze tekst bedoeld is om een kader te bieden voor de dematerialisatie van overheidsdiensten. Dat is niet waar, want de tekst zal ze versnellen. Als het doel van de tekst was om overheidsdiensten die online gaan, te reguleren, dan zou artikel 4 anders geformuleerd zijn. Er zou niet staan: "Iedere administratieve procedure is volledig online beschikbaar", maar "Iedere administratieve procedure kan volledig online beschikbaar zijn".
- 4) Artikel 5 moet worden verfijnd zodat de procedures voor het verlenen van toestemming voor online communicatie en de procedures voor het intrekken van die toestemming duidelijk zijn.
- 5) We vragen om in de ordonnantie, net zoals in de Brusselse Huisvestingscode, een artikel op te nemen dat directe of indirecte discriminatie bij de toegang tot openbare diensten en bij de dienstverlening expliciet veroordeelt. Het risico is groot dat er nieuwe vormen van discriminatie ontstaan als gevolg van de digitalisering van openbare diensten (bijvoorbeeld door te hoge tarieven te vragen voor offline diensten).
- 6) Wij vragen dat kleine zelfstandigen en verenigingen dezelfde garanties op inclusiviteit krijgen als natuurlijke personen.
- 7) Wij vragen dat artikel 18 wordt herzien zodat burgers effectief beroep kunnen aantekenen, vooral offline, tegen diensten die moeilijk toegankelijk zijn. We vragen ook dat er sancties worden opgelegd aan diensten die niet voldoen aan de toegankelijkheidscriteria.

Si maintenant on élargit la critique au-delà de l'article 13, il faut se rendre à l'évidence: c'est l'intégralité du projet d'ordonnance Bxl numérique qui doit être profondément remanié, revu de fond en comble; du début jusqu'à la fin.

Voici 11 exemples en vrac:

- 1) On nous a juré qu'on ne s'attaquerait pas aux guichets physiques. Mais dès l'introduction du texte, dans l'exposé des motifs, il est dit que la numérisation des administrations ne doit pas justifier la réduction drastique des autres formes de contacts avec le public. La question est donc la suivante: quelle réduction non drastique du nombre de guichets vous paraît raisonnable, dans un contexte où la population réclame plus de guichets?
- 2) Il y a des mois, on nous a expliqué que ce texte ne s'appliquait pas au secteur associatif. Pourtant, à ce sujet, le Conseil d'Etat a dit que le texte devait être modifié car il était trop large. Pouvez-vous nous garantir que la formulation actuelle de l'article 3 ne va pas contraindre les associations en général à proposer leurs services en ligne?
- 3) On tente de nous rassurer en disant que ce texte vise à cadrer la dématérialisation des services publics. Mais c'est faux, il va l'accélérer. Si le texte visait à cadrer la mise en ligne des administrations, l'article 4 serait formulé autrement. On ne dirait pas: «Toute procédure est intégralement disponible en ligne» mais «toute procédure peut être disponible en ligne».
- 4) L'article 5 doit être affiné, afin que les procédures de consentement à recourir aux communications en ligne et les procédures de retrait de ce consentement, soient claires.
- 5) Nous demandons l'insertion dans l'ordonnance, comme c'est le cas dans le code du logement bruxellois, d'un article condamnant explicitement la discrimination directe ou indirecte quant à l'accès aux services publics et quant au service rendu. Le risque est en effet élevé de créer de nouvelles discriminations suite à la numérisation des administrations (par exemple via la surfacturation des services hors-ligne).
- 6) Nous demandons que les petits indépendants et les associations aient les mêmes garanties d'inclusivité que les personnes physiques.
- 7) Nous voulons que l'article 18 soit revu pour que les citoyens puissent faire des recours efficaces, notamment hors-ligne, contre les services difficilement accessibles. Nous réclamons également qu'il y ait des sanctions prévues contre les services qui ne respectent pas les critères d'accessibilité.

- 8) Wat met onvolledige of onjuiste gegevens in handen van de overheid? Wij vragen dat artikel 15, paragraaf 7, wordt herzien, zodat burgers betere toegang krijgen tot de gegevens die van hen zijn en die in het bezit zijn van overheidsdiensten.
- 9) Wij plaatsen vraagtekens bij het gebruik van technologieën van privéspelers, zoals itsme, door de overheid.
- 10) Er zijn middelen nodig voor de digitale transitie en voor het overheids personeel dat in goede omstandigheden kwaliteit moet kunnen leveren. Er zijn middelen nodig voor instellingen die mensen ondersteunen die hun rechten niet kunnen opnemen. De Raad van State wijst erop dat de uitvoering van de maatregelen die in de ordonnantie staan, investeringen in tijd, personeel, instrumenten en middelen zal vergen. Waar zijn deze middelen?
- 11) De opmerkingen op bladzijde 34 verwijzen naar artikel 24 van het ontwerp van ordonnantie. We hebben overal gekeken, maar er is geen spoor van een artikel 24 terug te vinden in het ontwerp van ordonnantie Digitaal Brussel.

Dames en heren, wij zeggen het luid en duidelijk: deze tekst moet volledig worden herwerkt!

3. Samenvatting en vooruitblik

Dit brengt me tot de conclusie van mijn uiteenzetting.

In de memorie van toelichting in de ontwerpordonnantie wordt aangekondigd dat deze tekst nieuwe rechten creëert en institutionaliseert.

Het eerste is een recht dat niemand opeist en dat voorbehouden is aan een elite: het recht op online administraties. Het zij zo.

Een tweede recht, het recht op een alternatief voor digitale technologie. Ik heb u enkele minuten laten zien hoezeer dit recht in de huidige tekst van zijn inhoud is ontdaan.

Er zou een derde recht worden ingevoerd, het recht op digitale ondersteuning. Dit recht is echter gewoon verdwenen uit de versie van de tekst die u hebt ontvangen.

Staan er nieuwe rechten in de ordonnantie? Eerlijk gezegd zouden we dat graag denken. Na analyse moet gezegd worden dat door de dematerialisatie van overheidsdiensten te versnellen zonder ondersteuning of fysieke loketten te garanderen, dit project de grondrechten van een aanzienlijk deel van de bevolking ondermijnt.

- 8) Données incomplètes, données incorrectes aux mains de l'administration? Nous voulons que l'article 15 § 7 soit revu afin que les citoyens aient un meilleur accès aux données qui sont les leurs et qui sont en possession des administrations.
- 9) Nous nous questionnons sur l'usage de technologies privées comme itsme par les autorités publiques.
- 10) Il faut des moyens pour numériser. Il faut des moyens pour que les agents des services publics délivrent un travail humain de qualité dans de bonnes conditions. Il faut des moyens pour les institutions qui soutiennent les populations qui ne parviennent pas à accéder à leurs droits. Le Conseil d'Etat 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?
- 11) Les commentaires du texte page 34 font référence à l'article 24 du projet d'ordonnance. On a cherché partout, aucune trace d'un quelconque article 24 dans le projet d'ordonnance Bxl numérique.

Mesdames et Messieurs les parlementaires, nous le disons avec force: ce texte doit être intégralement retravaillé!

3. Synthèse et perspectives

J'en arrive maintenant à la conclusion de mon intervention.

L'exposé des motifs du projet d'ordonnance annonce que ce texte crée et institutionnalise de nouveaux droits.

Un premier droit que personne ne revendique et qui est réservé à une élite: le droit à bénéficier d'administrations en ligne. Soit.

Un deuxième droit, celui à une alternative au numérique. Je vous ai démontré pendant plusieurs minutes à quel point ce droit est en réalité vidé de sa substance dans le texte actuel.

Un troisième droit serait créé, le droit à l'accompagnement au numérique. Or, ce droit a tout bonnement disparu de la version du texte que vous avez reçue.

Il y aurait de nouveaux droits dans l'ordonnance? Sincèrement, on aimerait y croire. Mais après analyse, force est de constater qu'en accélérant la dématérialisation des services publics sans garantir d'accompagnement ni de guichets physiques, ce projet met à mal les droits fondamentaux d'une part substantielle de la population.

De afdeling Wetgeving van de Raad van State heeft benadrukt dat ten minste drie grondrechten worden bedreigd. Ten eerste wordt het fundamentele recht op gelijkheid en non-discriminatie ondermijnd, aangezien digitalisering hele categorieën burgers dreigt uit te sluiten, met name op basis van leeftijd en opleidingsniveau. In een advies stellen Unia en het Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting duidelijk dat dematerialisatie discriminerend is voor mensen met lees- en schrijfmoeilijkheden en dat het behoud van fysieke loketten de enige realistische oplossing blijft voor deze mensen. Ten tweede bedreigt digitalisering het recht op inclusie van mensen met bepaalde handicaps. Ten derde wordt het recht op menselijke waardigheid aangetast, niet in het minst omdat het digitale kanaal een obstakel kan vormen voor het recht op huisvesting, het recht op sociale bijstand of economische rechten.

De ordonnantie Digitaal Brussel is een maatregel die niet aansluit bij de realiteit van de burgers. Erger nog, in haar huidige vorm is zij discriminerend en in strijd met de Grondwet. We hebben contact met advocaten die gespecialiseerd zijn in deze materie. Als u voor deze tekst stemt en als de fysieke loketten niet duidelijk gegarandeerd zijn, moet u weten dat we de mogelijkheid zullen overwegen om in beroep te gaan bij het Grondwettelijk Hof.

We nodigen u nu uit om aandachtig te luisteren naar resolutie 2510 van de Raad van Europa, aangenomen op 23 juni 2023. Paragraaf 12.1 stelt: "Met betrekking tot de dematerialisatie van openbare diensten roept de Assemblée de staten op om van volledig gedematerialiseerde openbare diensten over te gaan op volledig toegankelijke openbare diensten, onder meer door het handhaven van niet-gedigitaliseerde toegang tot openbare diensten in alle gevallen waarin dit noodzakelijk is om gelijke toegang tot openbare diensten, de continuïteit ervan en de aanpassing aan gebruikers te waarborgen".

Dames en heren volksvertegenwoordigers, net als de Raad van Europa verzoeken wij u een tekst op te stellen die gebaseerd is op het principe van volledig toegankelijke overheidsdiensten, wat betekent dat de menselijke aanpak en fysieke loketten in overheidsdiensten moeten worden versterkt.

Ik heb geprobeerd u rustig toe te spreken, onze opmerkingen en eisen zo koel mogelijk uiteen te zetten. Maar u moet begrijpen dat we echt de alarmbel luiden.

We weten allemaal dat het zo niet verder kan. We kennen allemaal die telefoondiensten waar we te horen krijgen "druk op 1, druk op 2" en waar niemand opneemt. We ervaren ook allemaal dezelfde stress wanneer we online een administratieve procedure moeten doorlopen en ons afvragen of we het juiste vakje hebben aangekruist of dat we de juiste kaartlezer hebben.

La section de législation du Conseil d'État met en évidence qu'au moins trois droits fondamentaux sont menacés. Premièrement, le droit fondamental à l'égalité et à la non-discrimination est ébranlé, puisque cette numérisation risque d'exclure des catégories entières de citoyens notamment en fonction de l'âge et du niveau de formation. Dans un avis, UNIA et le Service de lutte contre la pauvreté indiquent d'ailleurs clairement que la dématérialisation est discriminatoire pour les personnes en difficulté de lecture et d'écriture et que le maintien des guichets physiques demeure la seule solution réaliste pour ces personnes. Deuxièmement, cette numérisation menace le droit à l'inclusion des personnes porteuses de certains handicaps. Troisièmement, le droit à la dignité humaine est mis à mal, notamment parce que la voie numérique peut être un obstacle au droit au logement, au droit à l'aide sociale ou à des droits économiques.

L'ordonnance Bruxelles numérique est une mesure déconnectée de la réalité des citoyens. Pire, dans sa forme actuelle, ce texte est discriminatoire, ce texte est anticonstitutionnel. Nous sommes en contact avec des juristes spécialisés en la matière. Si vous votez ce texte et que les guichets physiques n'y sont pas clairement garantis, sachez que nous étudierons très sérieusement la possibilité d'introduire un recours devant la Cour constitutionnelle.

Nous vous invitons maintenant à écouter attentivement la Résolution 2510 du Conseil de l'Europe, adoptée ce 23 juin 2023. Son paragraphe 12.1 stipule: «En ce qui concerne la dématérialisation des services publics, l'Assemblée appelle les États à passer d'une logique de services publics entièrement dématérialisés à une logique de services publics entièrement accessibles, y compris en maintenant un accès non numérisé aux services publics dans chaque cas où cela est nécessaire à garantir l'égalité d'accès aux services publics, leur continuité et leur adaptation aux usagers et usagères.»

Mesdames et Messieurs les parlementaires, comme le Conseil de l'Europe, nous vous appelons à élaborer un texte fondé sur la logique des services publics entièrement accessibles, ce qui passe par le renforcement de l'accueil humain et des guichets physiques dans les administrations.

J'ai tenté de vous parler posément, d'exposer le plus froidement possible nos constats et revendications. Mais vous devez comprendre que c'est un véritable cri d'alarme que nous lançons en réalité.

Nous le savons tous, il est impossible que ça continue de la sorte. Nous sommes tous confrontés à ces services téléphoniques où on nous dit «Tapez 1, druk 2» et où personne ne répond. Et nous vivons tous ce stress quand il faut faire une démarche administrative en ligne et où on se demande si on a coché la bonne case ou si on a le bon lecteur de carte.

Maandenlang hebben we u ontmoet en u hebt ons verteld dat u het met ons eens bent. Dat blijkt ook uit de meeste amendementen die u hebt ingediend. Wat houdt ons dan tegen? Minister Clerfayt is een grote teleurstelling voor ons: maandenlang hebben we de indruk gehad dat er met ons gesold werd. De minister glimlacht in ons bijzijn, maar op sociale netwerken bekritiseert hij ons genadeloos. Op elke vergadering zegt hij dat hij het met ons eens is, nooit garandeert een versie van zijn tekst de loketten. Wij vragen u: hoe kunnen we een uitweg vinden uit deze schijnbaar onoplosbare situatie?

Ik ben geen digitaal expert maar noodgedwongen ben ik een expert geworden in het leed, de ellende en de woede die de volledig digitale technologie veroorzaakt. Het afgelopen jaar heb ik honderden verenigingen en duizenden mensen ontmoet.

U moet zich realiseren, dames en heren volksvertegenwoordigers, dat het verzet tegen de tekst Digitaal Brussel diepgeworteld is en alle sectoren van de samenleving treft, van de meest gerenommeerde intellectuelen van de hoofdstad tot burgers die nooit naar school zijn geweest. Tijdens de acties die we hebben gevoerd, heb ik rijke ouderen ontmoet, jongeren met onzekere contracten die zeggen dat ze van nature vertrouwd zijn met digitale technologie, en de slager op de hoek die verdwaald is in zijn online administratieve procedures. De sociale partners hebben via Brupartners stelling genomen tegen dit ontwerp, net als de VN-rapporteur voor armoede.

Al meer dan een jaar tonen de Brusselaars hun vastberadenheid om menselijk contact als prioritair te beschouwen om hun rechten op te nemen. Als deze beweging zo levendig is, dan is dat omdat de eisen die ze stelt van vitaal belang zijn voor digitaal kwetsbare burgers.

Ik herhaal hier de noodkreet van een maatschappelijk werker die tegen me zei: "Weet je, Daniel, het is zo moeilijk... mensen vinden het zo moeilijk om toegang te krijgen tot gedematerialiseerde diensten dat als ik 's avonds naar huis ga, ik vaak moet huilen". Ik ben hier om u te vertellen over een jongeman die niet naar een belangrijke medische afspraak kon gaan omdat hij de computerterminal van het ziekenhuis niet kon gebruiken. Ik ben hier om u te vertellen over de schaamte van de oudere vrouw die in het gemeentehuis met de vinger werd gewezen omdat ze niet begreep wat er op het computerscherm stond en er een rij achter haar was ontstaan. Ik ben hier om u te vertellen over de woede van deze jonge moeder die haar dochter niet online kon inschrijven bij een school in de buurt van haar huis, en die elke dag urenlang met het openbaar vervoer moet reizen om haar dochter van en naar school te brengen.

Depuis des mois, nous vous rencontrons et vous nous dites que vous êtes d'accord avec nous. Et ça se manifeste dans la plupart des amendements que vous avez déposés. Mais alors qu'est-ce qui bloque? Le ministre Clerfayt nous a fort déçus: depuis des mois, nous avons l'impression de nous faire littéralement balader. Face à nous, le ministre est tout sourire mais sur les réseaux sociaux, il nous critique sans ménagement. À chaque réunion, il dit qu'il est d'accord avec nous mais version après version, jamais son texte ne garantit les guichets. Nous vous le demandons: comment sortir par le haut de cette situation qui paraît inextricable?

Je ne suis pas un expert du numérique. Mais je suis devenu par la force des choses un expert de la détresse, de la souffrance et de la colère que provoque le tout-numérique. Au cours de la dernière année, j'ai pu rencontrer des centaines d'associations et des milliers de personnes.

Vous devez prendre conscience, Mesdames et Messieurs les parlementaires, que l'opposition à Bruxelles numérique est profonde et touche tous les secteurs de la société; des intellectuels les plus réputés de la capitale, jusqu'aux citoyens qui n'ont jamais été à l'école. Dans les actions que nous avons menées, j'ai rencontré des vieilles personnes fortunées, des jeunes précaires soit disant naturellement à l'aise avec le digital et le boucher du coin qui est perdu dans ses démarches administratives en ligne. Les partenaires sociaux, via Bruparters, ont pris position contre ce projet, tout comme le rapporteur de l'ONU sur la pauvreté.

La population bruxelloise montre depuis plus d'un an sa détermination à faire du contact humain la voie privilégiée pour accéder à ses droits. Et si ce mouvement est si vivant, c'est parce que les revendications qu'il porte sont vitales pour les citoyens en vulnérabilité numérique.

Je suis ici pour porter jusqu'à vous le cri de détresse de cette travailleuse sociale qui me dit: «Tu sais Daniel, c'est tellement dur... les gens ont tellement de mal à accéder aux services dématérialisés que quand je rentre chez moi le soir, eh bin, souvent je pleure». 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.

Dames en heren volksvertegenwoordigers, de toekomst van de openbare diensten in Brussel en hun toegankelijkheid ligt in uw handen. De verwachtingen zijn hooggespannen. Onze verwachtingen zijn legitiem. Er is eensgezindheid over de noodzaak van loketten. Als u geen ambitieuze maatregelen neemt om de fysieke loketten in de diensten van algemeen belang te versterken, vervreemdt u de burgers niet alleen van de politiek, maar ook van de overheid. Wij zijn ervan overtuigd dat u zich bewust bent van de verantwoordelijkheid die op uw schouders rust.

Ik dank u voor uw aandacht.”.

II. II. Gedachtewisseling

De heer Sadik Köksal (MR) dankt de heer Flinker voor zijn uiteenzetting. De MR-fractie is al sinds meer dan een jaar op de hoogte van deze problemen. Ze heeft ook de laatste brief van de diensten ontvangen over de uiteenzetting van de heer Flinker. Aangezien zij al amendementen heeft ingediend en er nog meer amendementen zijn ingediend door andere collega's, zal zij er alles aan doen om de toegang tot de openbare dienst te waarborgen, zowel voor natuurlijke personen als voor rechtspersonen.

Er volgt nog een diepgaander debat, maar de MR-fractie wacht vooral op de antwoorden van de minister op de vragen die hem vorige week zijn gesteld.

De heer Gilles Verstraeten reageert op de woorden van de spreker over de algoritmen en de grondstoffen en wijst erop dat het probleem van de algoritmen zich vooral voordoet bij privébedrijven en dat de kwestie van de grondstoffen het onderwerp zou moeten zijn van een ruimer maatschappelijk debat. Vandaag moeten we het juiste evenwicht vinden tussen de bestaande digitale hulpmiddelen en de fysieke loketten/telefoon/post. De digitale instrumenten moeten correct en intelligent worden gebruikt om de overheidsdiensten efficiënter te maken.

De volksvertegenwoordiger benadrukt de kans die deze tekst biedt om een aantal bestaande misstanden tegen te gaan: vandaag de dag lijkt het een beetje op het 'wilde westen', met grote verschillen in de manier waarop de fysieke diensten worden gegarandeerd door de gemeenten en de overheidsdiensten. Volgens de volksvertegenwoordiger wordt digitale toegankelijkheid niet alleen geëist door een elite, maar beantwoordt zij ook aan de vraag van andere personen die zich bijvoorbeeld moeilijk kunnen verplaatsen.

De volksvertegenwoordiger is het er met de spreker over eens dat artikel 13 moet worden aangepast en verduidelijkt, en stelt hem vragen over de maatregelen die moeten worden genomen om paragraaf 8 sluitend te maken. Hij vraagt zich af wat een 'minstens gelijkwaardig niveau van dienstverlening' is en geeft het voorbeeld van een gemeentenzaal waar computers ter beschikking van de burgers zouden worden gesteld en waar ambtenaren de nodige hulp zouden bieden om administratieve formaliteiten te vervullen. Is dat een gelijkwaardige dienstverlening?

Mesdames et messieurs les députés, entre vos mains, se trouve l'avenir des services publics bruxellois, de leur accessibilité. Les attentes sont fortes. Nos attentes sont légitimes. Les guichets font société. Si vous ne prenez pas des mesures ambitieuses pour renforcer les guichets physiques dans les services d'intérêt général, vous éloignerez les citoyens non seulement du monde politique mais également de l'État. Nous sommes persuadés que vous êtes conscients de la responsabilité qui pèse sur vos épaules.

Je vous remercie pour votre attention.».

II. II. Échange de vues

M. Sadik Köksal (MR) remercie M. Flinker pour sa présentation. Le groupe MR a déjà effectivement été alerté depuis plus d'un an sur ces problématiques. Ils ont également reçu le dernier courrier transmis par les services qui concernent la présentation de M. Flinker. Puisque qu'ils ont déjà déposé des amendements et que d'autres amendements ont été déposés par d'autres collègues, ils seront très attentifs à faire garantir l'accès au service public en physique, aussi bien pour les personnes physiques mais également morales.

Il y aura un débat plus approfondi, mais le groupe MR attend surtout les réponses du ministre par rapport aux questions qui lui ont été posées la semaine dernière.

M. Gilles Verstraeten réagit aux propos de l'intervenant relatifs aux algorithmes et aux matières premières et précise que le problème des algorithmes se présente surtout avec les entreprises privées et que la question des matières premières devrait faire l'objet d'un débat sociétal plus large. Aujourd'hui, il convient de trouver le bon équilibre entre les outils numériques existants et les guichets physiques/services téléphoniques/courriers postaux. Les outils numériques doivent être utilisés de manière correcte et intelligente afin de rendre les services publics plus efficaces.

Le député souligne l'opportunité que représente ce texte de lutter contre certains abus actuels: aujourd'hui, c'est un peu le «far west», il existe de grandes différences dans la manière dont les services physiques sont garantis par les communes et les administrations. Selon le député, l'accessibilité numérique n'est pas seulement réclamée par une élite mais elle répond aussi à la demande d'autres personnes ayant, par exemple, du mal à se déplacer.

Le député rejoint l'intervenant sur la nécessité d'adapter et d'éclaircir l'article 13 et interroge ce dernier sur les mesures à prendre pour rendre le paragraphe 8 acceptable. Le député s'interroge sur le «niveau de service au minimum équivalent» et prend l'exemple d'une salle communale où des ordinateurs seraient mis à disposition des citoyens et où des fonctionnaires prodigueraient l'aide nécessaire pour accomplir les démarches administratives. S'agit-il d'un service équivalent?

Tot slot herinnert hij de spreker eraan dat in de memorie van toelichting staat: "Deze ondersteuning (...) kan de vorm aannemen van (...) een handleiding, gids, video, telefonische assistentie of elk ander hulp- of begeleidingsmiddel om vragen te stellen over het voltooiën van de online procedure". Het is dus overdreven om te beweren dat alleen handleidingen beschikbaar zullen worden gesteld aan de gebruikers.

De heer Marc-Jean Ghyssels dankt de heer Flinker voor zijn uiteenzetting. Er is enige vooruitgang geboekt, met name na de tussenkomst van de PS-fractie en vergaderingen met de verschillende verenigingen. Voor de heer Flinker is er niet genoeg vooruitgang geboekt. Vandaag hebben we het over een parlementair debat met fracties uit de meerderheid die elkaar misschien niet zullen bevechten over deze tekst, maar ze moeten proberen de tekst te verbeteren om de garanties te bieden die de heer Flinker vraagt en die volkomen gerechtvaardigd zijn.

Met betrekking tot artikel 13, dat voor zovele problemen zorgt, is er nog steeds de garantie dat de fysieke loketten de regel zijn. Er is weliswaar geen sprake van een nieuw recht, maar het wordt op een meer categorische manier geformaliseerd, aangezien er in de wet geen verplichting is voor een gemeente om een fysiek loket te hebben. In dit ontwerp zal deze verplichting terug te vinden zijn. Dat is tenminste wat de minister zei. Het is wel zo dat de bij het lezen van de tekst, hij duidelijker zou kunnen zijn, maar deze garantie vindt men er desalniettemin in terug.

In artikel 13, over de uitzondering die gerechtvaardigd zou zijn door onevenredige maatregelen, zei de minister uitdrukkelijk dat de uitzondering in kwestie het recht op een digitaal alternatief niet in gevaar mag brengen. Dit betekent duidelijk dat er, wat er ook gebeurt, fysieke loketten, telefonisch contact en verzendingen per post moeten zijn.

Het fysieke loket wordt van kracht zodra de ordonnantie is aangenomen. Digitale diensten hebben 5 jaar de tijd om geïmplementeerd te worden. Dit betekent dat we de garantie hebben dat er fysieke loketten zullen zijn en dat de digitale technologie geleidelijk zal worden ingevoerd, waardoor mensen die deze communicatiemethode beheersen de keuze zullen hebben.

De PS-fractie heeft nog steeds een probleem met de symmetrie tussen natuurlijke personen en rechtspersonen. De heer Flinker haalde het voorbeeld van een slager aan. De slager zou ondersteund moeten worden door het contact met zijn administratie te vergemakkelijken dankzij een fysiek loket.

Als de PS-fractie dit project steunt, kan het dan bijvoorbeeld worden aangevuld met sancties tegen administraties die de fysieke aanwezigheid om vragen van burgers te beantwoorden niet strikt respecteren? Hoe kunnen we er ook voor zorgen dat personeel dat minder werk heeft dankzij de invoering van digitaliseringsprocedures en digitale contacten, kan worden ingezet voor het bedienen van de bevolking? Hoe kunnen we prioriteit geven aan de toewijzing van deze mensen om kwetsbare burgers te ondersteunen?

Le député rappelle enfin à l'intervenant que l'exposé des motifs précise que «ce soutien (...) peut se matérialiser (...), par exemple, par l'existence d'un tutoriel, d'un guide, d'une vidéo, soit une assistance téléphonique, ou de toutes autres mesures d'aide ou d'accompagnement permettant de poser des questions sur la réalisation de la démarche en ligne» et qu'il est donc exagéré de prétendre que seuls des tutos seront mis à disposition des usagers.

M. Marc-Jean Ghyssels remercie M. Flinker pour son exposé. Il y a eu des avancées, suite, notamment, à l'intervention du groupe PS et aux rencontres qui ont été faites avec les différentes associations. Elles ne vont pas cependant assez loin pour M. Flinker. Aujourd'hui, il s'agit d'un débat parlementaire avec des groupes de la majorité qui ne vont peut-être pas se déchirer sur ce texte, mais qui doivent essayer d'améliorer ce texte afin de donner les garanties que M. Flinker souhaite et qui sont totalement légitimes.

Concernant l'article 13, puisque c'est celui-là qui crée énormément de problèmes, il y a quand même la garantie que les guichets physiques soient la règle. Il est vrai qu'il n'y a pas un nouveau droit qui s'ouvre, mais il est formalisé de manière plus catégorique puisque qu'il n'y a pas aujourd'hui dans la loi l'obligation pour une commune d'avoir un guichet physique. Au travers de ce projet, on va retrouver cette obligation. C'est en tout cas ce que le ministre a dit. Il est vrai que, lorsque l'on lit le texte, cela pourrait peut-être être plus clair, mais on y trouve malgré tout cette garantie.

Dans l'article 13, concernant l'exception qui serait justifiée par des mesures disproportionnées, le ministre a dit expressément que «l'exception visée ne peut pas compromettre le droit à une alternative au numérique». Cela veut bien dire qu'il faut, quoi qu'il arrive, des guichets physiques, un contact téléphonique et une voie postale.

Le guichet physique rentre en vigueur dès qu'on vote l'ordonnance. Le numérique a 5 ans pour se mettre en place. Cela veut dire qu'on a la garantie d'avoir des guichets physiques et que le numérique va se mettre en place progressivement, ce qui permettra aux gens qui maîtrisent ce mode de communication d'avoir le choix.

Il reste pour le groupe PS un problème sur la symétrie entre les personnes physiques et les personnes morales. M. Flinker avait pris l'exemple du boucher. Le boucher doit être soutenu en lui facilitant le contact avec son administration et permettre un guichet physique.

Si le groupe PS soutient ce projet, est-ce qu'il pourrait être complété, par exemple, par des sanctions à l'égard des administrations qui ne respectent pas strictement la présence physique pour répondre aux questions des administrés? Comment garantir également que le personnel, ayant une charge moins grande grâce à la mise en place de procédures de numérisation et de contacts numériques, pourrait être réaffecté pour le service à la population? Comment affecter ces gens prioritairement au soutien au public fragilisé?

De minister, die ooit staatssecretaris was voor administratieve vereenvoudiging inzake fiscaliteit, legde uit hoe geweldig het was om je belastingaangifte digitaal te kunnen invullen. Sinds deze procedure is ingezet, stellen gemeenten hun administratie open om mensen te ondersteunen die niet digitaal kunnen werken. In de 200 verenigingen die de heer Flinker vertegenwoordigt, zijn er ongetwijfeld veel mensen die niet in staat zijn om hun belastingaangifte in te vullen. De last die vroeger op de schouders van de staat en de belastingdienst rustte, is gewoon overgeheveld naar verenigingen, die ook te weinig geld hebben.

Een bijzondere bezorgdheid is dat de digitale technologie de gedrukte pers aan het overnemen is. Volgens de vertegenwoordiger van de krantenuitgevers is de situatie catastrofaal. 600.000 gezinnen zullen niet langer hun dagelijkse papieren kranten krijgen, of zullen deze tegen buitensporige kosten krijgen, omdat de overheid het essentiële voor de nabijheid opgeeft ten gunste van digitalisering. De PS-fractie streeft ernaar de tekst te verbeteren. Als er redelijke oplossingen zijn, zal de PS-fractie erop aandringen dit punt met de minister te bespreken.

Mevrouw Françoise De Smedt dankt de heer Flinker voor de helderheid van zijn uiteenzetting. Hij heeft het debat duidelijk omkaderd. Hij heeft het standpunt van het platform, dat al meer dan een jaar campagne voert tegen dit ontwerp van ordonnantie, uitstekend samengevat. De PTB-fractie wil ook alle verenigingen, vakbonden en Brusselaars bedanken die al meer dan een jaar actie voeren. Elke keer dat ze hun getuigenis afleggen, komt er een ander onderwerp op tafel, wat aantoont dat dit inderdaad een zeer breed maatschappelijk debat is.

We moeten de tijd nemen om met een zo goed en inclusief mogelijke tekst te komen. Dit ontwerp heeft veel te veel negatieve gevolgen voor de toegang tot rechten om buiten dit brede maatschappelijke debat te worden gehouden. Het raakt zeer brede lagen van de bevolking. De heer Flinker had het over alarmkreten, angst en woede, en hij had gelijk. Hij sprak over het belang van het voortbestaan van openbare diensten en de PTB-fractie kan hem op dit punt alleen maar steunen.

Overheidsdiensten zijn van fundamenteel belang in de strijd tegen sociale ongelijkheden, en we weten dat er in het gewest enorm veel ongelijkheden zijn. De diensten moeten worden versterkt en niet uiteenvallen. De PTB-fractie weigert enerzijds loketten te zien verdwijnen, en anderzijds de moeilijkheden bij de toegang tot rechten te zien toenemen, net zoals ze ook niet accepteert dat er elk jaar tientallen miljoenen euro's aan overheidsgeld worden uitgegeven aan privéconsultants die veel geld vragen voor hun diensten. Dit gaat allemaal de verkeerde kant op.

De PTB-fractie gaat akkoord met de verzoeken van de heer Flinker om hoorzittingen te houden met deskundigen. Vandaag betreurt de fractie het dat er geen academische deskundigen en burgers naar deze assemblee kunnen komen om over hun concrete problemen te praten.

Le ministre, étant à un moment secrétaire d'État à la simplification administrative en matière fiscale, a expliqué combien c'était formidable de pouvoir remplir sa déclaration d'impôt par voie numérique. Mais depuis que cette procédure a été lancée, les communes ouvrent leur administration pour soutenir les gens qui ne s'en sortent pas avec le numérique. Dans les 200 associations représentées par M. Flinker, il y a sûrement énormément de gens qui n'arrivent pas à remplir leur déclaration fiscale. La charge qui portait sur l'État et sur l'administration fiscale a simplement été transférée vers des associations qui, d'autre part, sont sous-financées.

Une inquiétude particulière est que le numérique est en train de gagner sur la presse écrite. D'après le représentant des éditeurs de journaux, la situation est catastrophique. 600.000 ménages ne vont plus avoir leurs journaux quotidiens papier ou vont l'avoir à des coûts excessifs parce que l'État abandonne ce qui est essentiel pour la proximité au profit de la numérisation. Le groupe PS a envie d'améliorer le texte. S'il y a des pistes raisonnables le groupe PS insistera en débat avec le ministre sur ce point.

Mme Françoise De Smedt remercie M. Flinker pour la clarté de son intervention. Cela a bien remis le cadre du débat. Il a remarquablement résumé la position de la plateforme qui se mobilise depuis plus d'un an contre ce projet d'ordonnance. Le groupe PTB tient encore à féliciter toutes les associations, les syndicats et les bruxelloises et bruxellois qui se mobilisent depuis plus d'un an. À chaque fois qu'ils témoignent, c'est une problématique supplémentaire qui vient sur la table, ce qui montre qu'il s'agit d'un débat effectivement très large dans la société.

Il faut prendre du temps pour aboutir au meilleur et le plus inclusif texte possible. Ce projet implique beaucoup trop de conséquences négatives sur l'accès aux droits que pour pouvoir se passer de ce large débat de société. Cela touche des couches très larges de la population. M. Flinker a parlé de cris d'alarme, de détresse, de colère froide et il a eu raison. Il a parlé de l'importance de la survie des services publics et le groupe PTB ne peut que le soutenir sur ce point.

Les services publics sont fondamentaux pour lutter contre les inégalités sociales et l'on sait qu'elles sont énormes au niveau de la Région. Il faut les renforcer et non les détricoter. Le groupe PTB refuse que des guichets disparaissent, refuse que les difficultés d'accès aux droits augmentent d'un côté, comme il n'accepte pas non plus, de l'autre côté, que des dizaines de millions d'euros d'argent public soient dépensés chaque année pour des consultants privés qui facturent très largement leurs services. Tout cela va dans un très mauvais sens.

Le groupe PTB a relayé les demandes de M. Flinker d'organiser des auditions d'experts. Le groupe regrette aujourd'hui ne pas avoir d'experts académiques et des citoyens qui puissent venir témoigner au sein de cette Assemblée pour parler de leurs problèmes concrets.

De PTB-fractie heeft amendementen ingediend die grotendeels geïnspireerd zijn door al het grondige werk dat de heer Flinker heeft verricht en die in feite de minimumrichtsnoeren vormen die in de tekst moeten worden opgenomen. Deze amendementen garanderen de bescherming van de gegevens van personen, fysieke loketten, telefonische lijnen en post, evenals hulp van een mens en niet van een robot. Ze garanderen ook sancties als de drie alternatieven niet worden geboden binnen de diensten.

De PTB-fractie is het niet eens met de PS-fractie wanneer zij zegt dat er vooruitgang is geboekt. Vooral in artikel 13 is er valse vooruitgang geboekt in de tekst, namelijk de woorden fysieke loketten, telefoondiensten en verzendingen per post, maar de zin die daarop volgt is inderdaad problematisch, omdat die de weg opent om van deze alternatieven af te stappen. Het meest ernstige probleem is paragraaf 8 van artikel 13, aangezien die voorziet in de mogelijkheid om de alternatieven voor digitale technologie die in de voorgaande artikelen worden beschreven, niet toe te passen. Dit is een achterpoortje.

In paragraaf 8 wordt het begrip onevenredige last genoemd, dat niet gedefinieerd wordt. Wat betekent dit precies? Wat zijn de criteria voor het beoordelen van een onevenredige last? Wie kan dit bepalen? Paragraaf 8 heft de valse vooruitgang op die eerder in de tekst beschreven zijn, en de PTB-fractie kan hier natuurlijk niet mee instemmen.

Zonder deze garanties van fysieke loketten, telefoondiensten, verzendingen per post en menselijke ondersteuning moet deze tekst worden verworpen. De PTB-fractie hoopt dat zij, indien nodig, niet de enige zal zijn die tegen dit ontwerp van ordonnantie zal stemmen zoals het vandaag wordt voorgelegd.

Wat de nodige begrotingen zijn voor ondersteuning, heeft de PTB-fractie gehoord dat de financiering moet worden verhoogd en dat deze structureel moet zijn, met name op het niveau van OCR. Ook dit is niet gegarandeerd, want in tegenstelling tot wat in het regeerakkoord was voorzien, is er op dit punt geen vooruitgang geboekt. De PTB-fractie is niet tegen de digitalisering van diensten, maar digitalisering moet eerst vanuit een menselijk perspectief komen.

De heer John Pitseys dankt de heer Flinker voor zijn aanwezigheid en voor zijn actie en collectieve mobilisatie, die van onschatbare waarde is geweest. Het is belangrijk dat zoveel verschillende verenigingen actie hebben ondernomen voor deze kwestie. Het laat zien dat de kwestie op zoveel verschillende manieren belangrijk is, of het nu gaat om het milieu of om sociale kwesties, om de toegang tot openbare diensten enzovoort.

Het is belangrijk om te onthouden dat de beweging van de heer Flinker niet tegen digitale technologie is. In feite wijst hij erop dat digitale diensten in bepaalde opzichten soms nuttige factoren kunnen zijn, zelfs voor bepaalde bevolkingsgroepen in moeilijkheden. Zijn standpunten zijn bedoeld om de aandacht te vestigen op het feit dat er een deel van de mensen is die bepaalde moeilijkheden hebben. Het is

Le groupe PTB a déposé des amendements très largement inspirés de tout le travail de fond réalisé par M. Flinker qui constitue, effectivement, les balises minimum à insérer dans le texte. Il s'agit d'amendements qui garantissent à la fois la protection des données de la population, à la fois les guichets physiques, les lignes téléphoniques et les courriers postaux et à la fois l'accompagnement avec un être humain et non un robot. Ils garantissent également des sanctions si les trois alternatives ne sont pas prévues au sein des services.

Le groupe PTB n'est pas d'accord avec le groupe PS lorsqu'il dit qu'il y a eu des avancées. De fausses avancées ont été réalisées dans le texte concernant surtout l'article 13, à savoir qu'il y a les mots «guichets physiques», «lignes téléphoniques» et «courriers postaux», mais la phrase qui suit est effectivement problématique car elle ouvre la voie à sortir de ces alternatives. Le plus grave est effectivement le paragraphe 8 de cet article 13, puisque ce paragraphe prévoit la possibilité de ne pas mettre en place les alternatives au numérique prévues dans les articles qui précèdent. C'est une échappatoire radicale.

Ce paragraphe 8 mentionne la notion de charge disproportionnée qui n'est pas définie. Que signifie exactement ce terme? Quels sont les critères pour juger d'une charge disproportionnée? Qui constate cette réalité? Ce paragraphe 8 annule les fausses avancées qui sont décrites plus haut dans le texte et le groupe PTB ne peut évidemment pas cautionner cela.

Sans ces garanties d'avoir des guichets physiques, des lignes téléphoniques, des courriers postaux et de l'humain pour l'accompagnement, ce texte devra être rejeté. Le groupe PTB espère que, le cas échéant, ils ne seront pas les seuls à voter contre ce projet d'ordonnance tel qu'il est présenté aujourd'hui.

Concernant les budgets nécessaires pour l'accompagnement, le groupe PTB a entendu qu'il faut renforcer le financement et qu'il soit structurel au niveau notamment des EPN. Ce n'est pas garanti non plus, alors que, contrairement à ce qui était prévu dans l'accord du Gouvernement, il n'y a pas eu d'avancées à ce sujet. Le groupe PTB n'est pas contre le fait de la numérisation des services mais cela doit passer par l'humain d'abord.

M. John Pitseys remercie M. Flinker d'être présent et pour son action et sa mobilisation collective qui a été précieuse. Il est important qu'autant d'associations aussi différentes se soient mobilisées sur le sujet. Cela montre que le sujet importe à plein d'égards différents, qu'ils soient environnementaux ou sociaux en termes d'accès aux services publics, etc.

Il est important de rappeler que le mouvement de M. Flinker n'est pas contre le numérique. Il rappelle d'ailleurs que, sous certains aspects, les services numériques peuvent être parfois des facteurs aidants, même pour certaines populations en difficulté. Ses positions veulent attirer l'attention sur le fait qu'il y a une proportion de gens qui ont des difficultés particulières. Il est effectivement important de

inderdaad belangrijk om de ervaringen van deze mensen en van de inwoners in gedachten te houden, evenals de reeks emoties die daarmee gepaard gaan, zoals woede, schaamte en vaak ontmoediging. Het is ook belangrijk dat de heer Flinker vertelt over zijn ervaring als maatschappelijk werker en zijn ervaring met het moeten vervangen van het werk van openbare diensten. Hij wijst ook op een aantal tekortkomingen in het schrijven van een tekst die ongetwijfeld baat zou hebben gehad bij een zorgvuldiger redactie.

Deze tekst heeft een aantal wijzigingen ondergaan die voor een groot deel te danken zijn aan de inspanningen van het maatschappelijk middenveld. Dit gebeurde namelijk niet alleen in het parlement, maar ook door talloze verzoeken van de instanties en het kabinet van de minister.

De Ecolofractie heeft hard gevochten voor een aantal zaken. Het eerste is dat deze tekst niet langer zegt dat digitaal het standaardsysteem is. Artikel 5, dat tijdens de debatten weinig werd geciteerd maar wel belangrijk is, zegt het tegenovergestelde wanneer het stelt dat online communicatie alleen rechtsgevolgen heeft als er vooraf toestemming is gegeven voor het kanaal in kwestie. Dit betekent dat de standaardoptie niet digitaal, maar fysiek contact is, aangezien online communicatie alleen kan plaatsvinden met voorafgaande toestemming.

Artikel 13, waarvan de inhoud tijdens de parlementaire debatten zal moeten worden verduidelijkt, heeft aanzienlijke wijzigingen ondergaan, waarvan de inhoud nog moet worden gespecificeerd. Het is belangrijk om het helemaal door te lezen. Aan dit begrip van alternatieve maatregelen zal worden gewerkt, en de toespraak van de heer Flinker is in dit opzicht waardevol, maar het is belangrijk om te onthouden dat deze alternatieve maatregelen alleen in overweging kunnen worden genomen als de dienstverlening ten minste gelijkwaardig is. Er worden dus niet zomaar alternatieve maatregelen overwogen, maar ook andere maatregelen met een vrij strikte voorwaarde van gelijkwaardigheid.

Bij vergelijking van deze tekst met de bestaande situatie, stelt de Ecolofractie vast dat er vandaag geen garanties zijn. Als een burgemeester of een administratie een loket wil afschaffen, dan doen ze dat gewoon. Als ze helemaal digitaal willen gaan, zonder andere vormen van toegang, dan doen ze dat en dan kunnen ze dat doen. Vandaag de dag is het geen kwestie van kiezen tussen een snoepje en een kasteel, om het beeld van de heer Flinker te gebruiken, maar tussen een stuk taart en een leeg bord, omdat het bord leeg is. Dit is ook het perspectief van waaruit de Ecolofractie heeft gevochten, en het is nog niet voorbij. Parlementaire debatten hebben een interpretatieve waarde. Als we in het parlement debatteren, is dat niet zomaar om te debatteren. Het zijn woorden die, wanneer ze gebruikt worden, moeten dienen om het gebruik van een tekst te verduidelijken.

rappeler le vécu de ces personnes et des habitants, ainsi que la gamme des émotions qui les accompagnent, comme la colère, la honte et souvent la lassitude. Il est également important que M. Flinker retrace son expérience de travailleur du social et ce constat de devoir remplacer le travail des services publics. Il souligne également divers défauts d'écriture d'un texte qui aurait sans doute mérité une rédaction plus soignée.

Ce texte a connu un certain nombre d'évolutions qui doivent beaucoup à la mobilisation de la société civile. En effet, elle ne s'est pas faite seulement devant le Parlement, mais aussi par de nombreuses sollicitations des autorités et du cabinet du ministre.

Le groupe Ecolo s'est beaucoup battu pour un certain nombre de choses. La première c'est que ce texte ne dit plus que le numérique est le système par défaut. L'article 5, qui est peu cité dans les débats mais qui est important, dit le contraire lorsqu'il énonce que les communications en ligne ne produisent d'effets juridiques que moyennant le consentement préalable pour le canal visé. Cela veut dire que l'option par défaut n'est pas le numérique, mais le contact physique, puisqu'il ne peut y avoir de communications en ligne que moyennant un consentement préalable.

L'article 13, dont la teneur méritera d'être précisée dans les débats parlementaires, a connu des évolutions substantielles dont la teneur doit encore être précisée. Il est important de le lire jusqu'au bout. Cette notion de mesure alternative sera travaillée et l'intervention de M. Flinker est précieuse à cet égard, mais c'est important de rappeler que ces mesures alternatives ne peuvent être envisagées que si le service est au moins équivalent. Ce ne sont donc pas seulement juste d'autres mesures qui sont envisagées, mais d'autres mesures à une condition d'équivalence plutôt stricte.

Comparant ce texte avec la situation existante, le groupe Ecolo constate que, aujourd'hui, il n'y a aucune garantie. Si un bourgmestre, ou une administration, veut supprimer un guichet, il le supprime. S'il veut instaurer du tout au numérique, sans autres types d'accès, il le fait et il peut le faire. Aujourd'hui il ne s'agit pas du choix entre un bonbon et un château, pour reprendre l'image de M. Flinker, mais entre un morceau de tarte et un plat vide, car le plat est vide. C'est aussi dans cette perspective là que le groupe Ecolo s'est battu et ce n'est pas terminé. Les débats parlementaires ont une valeur interprétative. Lorsque l'on débat au Parlement ce n'est pas juste pour débattre. Ce sont des mots qui, utilisés, doivent servir à préciser l'usage d'un texte.

Naar aanleiding van de uiteenzetting van de heer Flinker moet, voor de Ecolofractie, artikel 13, paragraaf 1, tijdens parlementaire debatten worden verduidelijkt. Wat wordt bedoeld met alternatieve maatregelen? Zijn dit maatregelen die fysieke toegang vervangen of zijn het maatregelen naast maatregelen gericht op fysieke toegang? Het is overigens belangrijk dat artikel 13, paragraaf 8, dat uit de bewoordingen van het advies van de Raad van State komt, er niet toe kan leiden dat het bestaan van digitale kanalen wordt ondermijnd: dit punt zou verduidelijkt moeten worden.

De heer Flinker benadrukte ook een aspect van deze wettekst dat niet veel besproken is, namelijk de kwesties met betrekking tot openbaarheid en de traceerbaarheid van de verwerking van gegevens die door gebruikers worden verstrekt. Het zal belangrijk zijn om vragen te stellen en antwoorden te krijgen van de minister over deze kwesties, zodat ze op de een of andere manier in een parlementair debat aan bod kunnen komen.

Alle teksten kunnen worden goedgekeurd, maar als de middelen niet volgen, ontstaat er een groot probleem. Komt goed uit, want er zijn op dit moment begrotingsdebatten, en er zullen ook debatten zijn in 2025, 2026 enzovoort. Natuurlijk zullen alle partijen die hier vertegenwoordigd zijn niet alleen voor deze tekst moeten stemmen, ze zullen ook keuzes moeten maken en ervoor uitkomen, ook tijdens de verkiezingscampagne. Waar willen we overheidsmiddelen inzetten? Willen we ze in het opzetten van nieuwe loketten steken of willen we ze ergens anders inzetten? Dit zijn natuurlijk vragen die gesteld moeten worden.

Kan de heer Flinker ons iets meer vertellen over de risico's die verenigingen lopen? Kan hij zijn bezorgdheid over het gebruik en het volgen van privétechnologieën uitleggen? De kwestie van beroep aantekenen bij de instanties is ingewikkeld, maar welke wegen stelt de heer Flinker voor om het gebruik van beroep of, in ieder geval, meldingen door burgers te vergemakkelijken wanneer zij vinden dat de voorwaarden van deze tekst niet zijn nageleefd?

Volgens mevrouw Khadija Zamouri voeden artikel 13, paragrafen 1 en 2 en paragraaf 8 de bezorgdheden. De verenigingssector leest daarin een verplichting om digitale hulpmiddelen te gebruiken, terwijl de volksvertegenwoordigster het anders leest, namelijk dat de digitale dienstverlening een recht wordt, een bewuste keuze die altijd kan worden teruggedraaid. Het argument dat de fysieke loketten zullen verdwijnen gaat ook niet op, want nergens in de ordonnantie staat dat voorrang moet worden gegeven aan de digitale kanalen. In de tekst staat overigens dat de fysieke toegang, via telefoon of per post, behouden moet blijven. Als niet aan de behoeften van een bepaalde doelgroep wordt voldaan, moet dit bijvoorbeeld op de agenda van de betreffende gemeenteraad worden gezet.

Suite à l'exposé de M. Flinker, pour le groupe Ecolo, l'article 13, § 1, devrait être clarifié lors des débats parlementaires. Qu'entend-on par mesures alternatives? Est-ce que ce sont des mesures qui se substituent à l'accès physique ou est-ce que ce sont des mesures additionnelles aux mesures visant l'accès physique? Par ailleurs, il est important que l'article 13, § 8, qui vient des termes de l'avis du Conseil d'État, ne puisse mener à porter atteinte à l'existence de voie numérique: ce point gagnerait à être clarifié.

M. Flinker a également souligné un aspect peu débattu de ce texte législatif que sont les enjeux liés à la publicité, à la traçabilité du traitement des données qui sont fournies par les usagers. Il sera important de poser des questions et d'avoir des réponses du ministre sur ces enjeux et qu'ils puissent être, d'une manière ou d'une autre, traités dans un débat parlementaire.

Tous les textes peuvent être votés, mais si les moyens ne suivent pas cela crée un gros problème. Cela tombe bien car il y a des débats budgétaires pour l'instant et il y en aura également en 2025, en 2026, etc. Bien entendu, l'ensemble des partis représentés ici devront non seulement voter ce texte, mais faire des choix et poser des choix, y compris en campagne électorale. Où veut-on mettre les ressources publiques? Veut-on les mettre dans l'instauration de nouveaux guichets ou est-ce que l'on veut les mettre autre part? Ce sont là bien sûr des questions qui devront être posées.

Est-ce que M. Flinker peut donner quelques précisions par rapport aux risques encourus par les associations? Peut-il préciser ses craintes par rapport à l'usage et au traçage des technologies privées? La question des recours par rapport à l'administration est compliquée, mais quelles seraient les pistes que M. Flinker formulerait pour faciliter l'usage de recours ou, en tout cas, de signalements par les citoyens lorsqu'ils estimerait que les termes de ce texte ne sont pas respectés?

Pour Mme Khadija Zamouri, l'article 13 § 1, 2 et § 8 cristallise les inquiétudes. Le secteur associatif y lit une obligation de recourir aux outils numériques alors que la députée en fait une autre lecture, à savoir que le service numérique devient un droit, un choix conscient sur lequel il est toujours possible de revenir. L'argument selon lequel les guichets physiques vont disparaître ne tient pas non plus la route car il n'est écrit nulle part dans l'ordonnance qu'il faut donner la priorité à la voie numérique. Le texte précise par ailleurs que l'accès physique, par téléphone ou courrier postal doivent être préservés. Si les besoins d'un groupe cible donné ne sont pas rencontrés, il convient d'inscrire ce point à l'agenda du conseil communal concerné, par exemple.

De volksvertegenwoordigster geeft toe dat de digitalisering snel gaat, maar benadrukt dat deze digitale transitie ook dringend nodig is en dat de tekst een implementatieperiode van vijf jaar hanteert. Wat de betere toegang tot persoonsgegevens betreft, is de Europese regelgeving inzake gegevensbescherming van toepassing, waardoor dit recht wordt gegarandeerd. Tot slot wijst de volksvertegenwoordigster erop dat het verzet tegen het project wellicht zo sterk is aan Franstalige zijde, omdat Nederlandstaligen gewend zijn aan een slechte kwaliteit van dienstverlening in hun taal.

De heer Emmanuel De Bock betreurt het dat de verenigingssector hem tijdens zijn ontmoeting niet op de hoogte heeft gesteld van zijn lange lijst met amendementen op artikel 13. Hij herinnert eraan dat er ook na de indiening van deze tekst voortdurend aan is gewerkt om deze te blijven verbeteren, zoals blijkt uit de amendementen die de regering vorige week heeft ingediend. En dat iedereen op de hoogte was van dit werk achter de schermen. Volgens de volksvertegenwoordiger pakt deze tekst 90 % van het probleem aan.

Vandaag de dag hebben de burgers te maken met een jungle waar geen regels gelden en waar goede en slechte voorbeelden zijn. De volksvertegenwoordiger noemt een aantal verbeteringen die mogelijk zijn geworden dankzij digitale hulpmiddelen (via internet een afspraak maken met de politieagent die iemand heeft opgeroepen, bijvoorbeeld, of het kinderbijslagfonds automatisch op de hoogte brengen van een verhuizing) en is van mening dat de situatie vandaag over het algemeen beter is dankzij de digitale mogelijkheden. Wat de kwetsbare bevolkingsgroepen betreft, maakt de volksvertegenwoordiger een onderscheid tussen twee soorten: de eerste is hyperverbonden (bijvoorbeeld migranten) en de tweede heeft problemen met het begrijpen van de taal. In het laatste geval gaat het om bijkomende sociale problemen, waar de digitalisering niets mee te maken heeft. Hij geeft ook het voorbeeld van de online belastingaangifte. Het vooraf coderen van de gegevens vereenvoudigt het proces enigszins, maar de materie blijft complex en vereist voor sommigen nog steeds ondersteuning.

De volksvertegenwoordiger wijst er verder op dat er vandaag de dag niet minder gemeentepersoneel is, ook al zijn sommige procedures gedigitaliseerd. Dit personeel werd ingezet voor andere taken, om aanvullende diensten te kunnen bieden. De volksvertegenwoordiger is tegen de 'alles aan het loket'-benadering die de spreker voorstaat, omdat het volgens hem belangrijk is om digitale flexibiliteit te bieden aan degenen die dat willen, en tegelijkertijd een minimaal niveau van fysieke ontvangst te handhaven. Hij erkent echter dat niet alles altijd goed werkt op digitaal vlak.

In de tekst is nergens sprake van het afschaffen van loketten of menselijk contact. Integendeel, dit is de eerste tekst in het land die loketten/post/telefoon een plaats geeft en de bescherming van een minimale dienstverlening vastlegt. Heeft de spreker op andere machtsniveaus stappen ondernomen voor soortgelijke wetgevingsinitiatieven?

En ce qui concerne l'argument selon lequel la numérisation se fait trop vite, la députée le concède mais souligne que cette transition numérique est aussi urgemment attendue et que le texte accorde un délai de mise en œuvre de cinq ans. Pour ce qui est du meilleur accès aux données personnelles, la réglementation européenne en matière de protection des données est d'application et garantit dès lors ce droit. La députée termine en précisant que si l'opposition au projet est si forte du côté francophone, c'est sans doute parce que les néerlandophones sont habitués à avoir une piètre qualité de services prodigués dans leur langue.

M. Emmanuel De Bock regrette que, lors de sa rencontre avec le secteur associatif, ce dernier ne lui ait pas fait part de sa longue liste d'amendements relatifs à l'article 13 et rappelle qu'il y a eu un travail continu sur ce texte, même après son dépôt, pour continuer à l'améliorer, comme le prouvent d'ailleurs les amendements déposés la semaine dernière. Et que tout le monde était informé de ce travail en coulisses. Pour le député, ce texte répond à 90 % de la problématique.

Aujourd'hui, les citoyens se retrouvent face à une jungle, où aucune règle ne prévaut, dans laquelle on trouve de bons et de mauvais exemples. Le député cite quelques améliorations permises grâce à la voie numérique (prendre rendez-vous par internet avec l'agent de police qui vous a convoqué, par exemple ou communication automatique d'un déménagement aux caisses d'allocations familiales) et estime que, globalement la situation est meilleure aujourd'hui grâce aux possibilités numériques. En ce qui concerne le public précarisé, le député en distingue deux types: le premier est hyper connecté (par exemple, les migrants) et le second a un souci de compréhension de langue. Dans ce dernier cas, il s'agit de problèmes sociaux annexes et le numérique n'est pas en cause. Le député prend également l'exemple de la déclaration fiscale en ligne. Le pré-encodage des données simplifie un peu la démarche mais la matière reste complexe et nécessite toujours pour certains un accompagnement.

Le député précise également qu'il n'y a pas moins de personnel communal aujourd'hui, même si certaines démarches ont été numérisées. Ce personnel a été réaffecté à d'autres tâches, afin d'offrir des services complémentaires. Le député s'oppose au «tout au guichet» défendu par l'intervenant car il est important, selon lui, d'offrir la flexibilité numérique à ceux et celles qui le souhaitent, tout en conservant un accueil physique à minima. Le député reconnaît toutefois que tout ne fonctionne pas toujours correctement sur le plan numérique.

Le député souligne qu'il n'est question nulle part dans le texte de supprimer les guichets ou le contact humain et qu'au contraire, il s'agit du premier texte dans le pays qui accorde une place aux guichets/voix postale/téléphone et qui consacre la protection d'un service minimal. L'intervenant a-t-il entrepris des démarches à d'autres niveaux de pouvoir sur des initiatives législatives similaires?

De volksvertegenwoordiger wijst erop dat het advies van Brupartners van 10 maart 2023 niet negatief is, in tegenstelling tot wat de spreker aangeeft, en dat het werd geschreven voordat de amendementen van de regering waren ingediend. Daartoe herleest hij de eerste vier paragrafen van pagina 4 van het advies. Het is een advies met aanbevelingen, waarvan 95% werd opgevolgd.

Hij vestigt ook de aandacht van de spreker op het feit dat, in het geval van een klacht, een gesprek aan een loket of een telefoongesprek geen wettelijk bewijs vormen. Een e-mail daarentegen is wel wettelijk bewijs en kan gebruikt worden om de meest kwetsbare personen te verdedigen in hun rechten.

Wat de kwestie van de 'onevenredige last' betreft, heeft de volksvertegenwoordiger het advies van de Raad van State herlezen. Die laatste stelt voor om een dergelijke clausule in de regeling op te nemen, met name in verband met personen met een handicap. De volksvertegenwoordiger erkent dat het om een politieke rechtvaardiging gaat, die zal worden gecontroleerd door de politieke macht, in dit geval de parlementsleden door middel van parlementaire vragen en op het niveau van de gemeenteraden. Hij besluit met te zeggen dat het proces van de digitalisering eigenlijk meer gaat over de toegankelijkheid van de overheidsdiensten.

De heer Christophe De Beukelaer prijst de waardevolle bijdrage van het maatschappelijk middenveld en is verheugd over de goede werking van de democratische instellingen. De burgers hebben hun stem laten horen en het is nu aan de volksvertegenwoordigers om op te treden en bepaalde garanties in de tekst in te bouwen. In zijn huidige vorm moet dit ontwerp worden verworpen, maar als de gevraagde garanties worden opgenomen, gaat de tekst volgens de volksvertegenwoordiger de goede kant op. Hij vraagt de meerderheid dan ook om zich open op te stellen en voor de vele ingediende amendementen te stemmen.

De volksvertegenwoordiger herinnert eraan dat elke dubbelzinnigheid in artikel 13 moet worden weggenomen en dat artikel 18 geen achterpoortjes mag laten voor de implementatie van andere dan digitale oplossingen. Met betrekking tot de sancties die moeten worden opgelegd aan overheidsdiensten die de ordonnantie niet zouden naleven, vraagt hij de mening van de spreker over het amendement dat hij hierover heeft ingediend.

Volgens de volksvertegenwoordiger zou het onlogisch zijn om de overheidsdiensten niet dezelfde verplichtingen op te leggen als die waaraan de gesubsidieerde sociale diensten moeten voldoen (d.w.z. fysiek onthaal gedurende minstens 20 uur per week) en dat dit de hele problematiek van de ondersteuning van digitaal kwetsbare personen zou verschuiven naar de reeds overbelaste verenigingen.

De volksvertegenwoordiger sluit zich aan bij de spreker op het punt van respect voor het leefmilieu en herinnert eraan dat hij al jaren tevergeefs vraagt om de invoering van een plan voor digitale soberheid.

En ce qui concerne l'avis de Brupartners du 10 mars 2023, le député précise que cet avis n'est pas négatif, contrairement à ce qu'a indiqué l'intervenant, et qu'il a été écrit avant la remise des amendements du gouvernement. Le député relit à cet effet les quatre premiers paragraphes de la page 4 de cet avis. Il s'agit d'un avis de recommandations, qui ont été rencontrées à 95 %.

Le député attire aussi l'attention de l'intervenant sur le fait qu'en cas de réclamation, une discussion ayant eu lieu au guichet ou un contact téléphonique ne constituent pas une preuve juridique. L'e-mail, par contre, en est une et permet alors de défendre les personnes les plus précarisées par rapport aux droits revendiqués.

En ce qui concerne la question de la «charge disproportionnée», le député a relu l'avis du Conseil d'État. Ce dernier suggère l'insertion d'une telle clause dans le dispositif, notamment par rapport aux personnes porteuses d'un handicap. Le député reconnaît qu'il s'agit d'une justification politique, qui sera contrôlée par le pouvoir politique, en l'occurrence les parlementaires par le biais des questions parlementaires et au niveau du conseil communal. Le député conclut en affirmant que le procès fait au numérique est en réalité plus celui de l'accessibilité des services publics.

M. Christophe De Beukelaer salue la mobilisation précieuse de la société civile et se félicite du bon fonctionnement des institutions démocratiques. Les citoyens ont pu s'exprimer et il revient à présent aux députés d'intervenir et de bétonner certaines garanties dans le texte. En l'état, le présent projet doit être rejeté mais, si les garanties demandées y sont intégrées, le député considère que le texte irait dans le bon sens. Le député invite dès lors les représentants de la majorité à faire preuve d'ouverture et à voter en faveur des nombreux amendements déposés.

Le député rappelle qu'il faut lever toute ambiguïté dans l'article 13, que l'article 18 ne doit permettre aucune échappatoire à la mise en place de solutions alternatives au numérique. En matière de sanctions à imposer aux services publics qui ne respecteraient pas l'ordonnance, le député s'enquiert de l'avis de l'intervenant sur l'amendement qu'il a déposé à ce sujet.

Le député rappelle que cela n'aurait aucun sens de ne pas imposer aux services publics les mêmes obligations que celles que doivent respecter les services sociaux subsidiés (à savoir un accueil physique au minimum 20h par semaine) et que cela porterait sur les associations déjà débordées toute la question de l'accompagnement des personnes en vulnérabilité numérique.

Le député rejoint l'intervenant sur la question du respect de l'environnement et rappelle qu'il demande en vain, depuis des années, la mise en place d'un plan de sobriété numérique.

Mevrouw Els Rochette bedankt de verenigingssector voor zijn maandenlange mobilisatie op het terrein om de rechten van digitaal kwetsbare personen te verdedigen. Het niet-opnemen van rechten is ook de grootste zorg van de one.brussels-Vooruitfractie. Zij betwijfelt echter of de digitalisering echt verantwoordelijk is voor dit niet-opnemen van rechten en is van mening dat dit eerder te wijten is aan de complexiteit van de administratieve stappen die moeten worden doorlopen.

De volksvertegenwoordigster herinnert eraan dat het regeerakkoord voorziet in de invoering van maatregelen om de procedures te vereenvoudigen, de toegang tot informatie te vereenvoudigen, het aantal verplaatsingen te verminderen enz. Dat is precies wat in de tekst wordt voorgesteld, wat zij toejuicht.

Zij wijst erop dat zij onlangs zeer interessante gesprekken heeft gevoerd met drie verenigingen die deel uitmaken van het Brussels Platform Armoede en met leden van het *Syndicat des Immenses*. Zij deelden niet allemaal dezelfde mening hieromtrent, wat getuigt van de diversiteit van de behoeften. Sommigen waren blij dat ze bepaalde zaken online konden regelen en zo kostbare tijd konden besparen.

Zij is het met sommige van haar collega's eens dat deze ordonnantie een echte kans is om een einde te maken aan bepaalde misbruiken die momenteel bestaan, en om een fysiek loket, contact via de telefoon en een postdienst op te leggen aan overheidsdiensten die deze niet langer aanbieden.

Ook steunt zij het amendement van de regering om ervoor te zorgen dat er altijd een minstens gelijkwaardig niveau van dienstverlening wordt geboden (bijvoorbeeld de mogelijkheid van een dienst aan huis voor ouderen).

De volksvertegenwoordigster deelt de bezorgdheden van de spreker over artikel 13, paragraaf 8 en zal aandachtig luisteren naar de antwoorden van de minister hieromtrent.

**
*

De heer Daniel Flinker (vzw 'Lire et Écrire Bruxelles') raadt de parlementsleden aan om deskundigen en professoren te horen die al deze zeer interessante vragen kunnen beantwoorden, wat aantoont dat een debat over dit onderwerp noodzakelijk is.

Wat algoritmen betreft, nodigt de spreker de parlementsleden uit om een hoorzitting met mevrouw Élise Degrave te organiseren, omdat zij onlangs een artikel over algoritmen heeft geschreven in het 'Journal des tribunaux'. Het is een zeer interessant artikel dat het voorbeeld geeft van algoritmes in Nederland, waar kinderbijslagfondsen zich op tienduizenden mensen hebben gericht op basis van hun afkomst. Dit leidde tot tragedies en de val van de Nederlandse regering.

Mme Els Rochette remercie le secteur associatif pour sa longue mobilisation sur le terrain pour la défense des droits des personnes en vulnérabilité numérique. Le non-recours aux droits est également la principale préoccupation du groupe Vooruit.brussels. Toutefois, la députée doute que la numérisation soit effectivement responsable de ce non-recours aux droits et estime que la complexité des démarches administratives à accomplir est davantage en cause.

La députée rappelle que l'accord du gouvernement prévoit la mise en place de mesures pour simplifier les procédures, simplifier l'accès à l'information, diminuer les déplacements, etc. C'est exactement ce que propose le texte, ce dont se félicite la députée.

La députée souligne qu'elle a eu dernièrement des échanges très intéressants avec trois associations faisant partie de la *Brussels Platform Armoede* et avec des membres du Syndicat des Immenses. Ils ne partageaient pas tous le même avis sur le sujet, ce qui témoigne de la diversité des besoins. Certains se réjouissaient de pouvoir faire certaines démarches en ligne et de gagner ainsi un temps précieux.

La députée rejoint certains de ses collègues sur le fait que cette ordonnance est une réelle opportunité de mettre fin à certains abus qui existent actuellement, et ainsi d'imposer le guichet physique, les contacts téléphoniques et la voie postale aux services publics qui ne le proposent plus.

La députée soutient également l'amendement du gouvernement afin qu'un «niveau de service au minimum équivalent» soit toujours mis en place (par exemple, la possibilité d'un service à domicile pour les personnes âgées).

La députée rejoint les préoccupations de l'intervenant sur l'article 13 § 8 et écouter attentivement les réponses du ministre à ce sujet.

**
*

M. Daniel Flinker (ASBL Lire et Écrire Bruxelles) conseille aux députés d'auditionner des experts, des professeurs qui peuvent répondre à toutes ces questions très intéressantes et qui montre qu'un débat est nécessaire sur le sujet.

En matière d'algorithme, l'intervenant invite les députés à auditionner Mme Élise Degrave qui a très récemment écrit un article dans le Journal des tribunaux sur ce sujet. Il s'agit d'un article très intéressant qui donne l'exemple des algorithmes aux Pays-Bas où les caisses d'allocations familiales ont ciblé des dizaines de milliers de personnes sur base de leur origine. Cela a créé des drames et a causé d'ailleurs la chute du Gouvernement des Pays-Bas.

Met betrekking tot grondstoffen hebben een aantal instellingen en verenigingen, zoals "We are nature" en "EduCode", aan deze kwestie gewerkt en teksten ingediend met een gedetailleerde analyse van de uitstoot van broeikasgassen door digitale technologie in Brussel. De spreker verzoekt de parlementsleden om deze mensen te ontmoeten.

De parlementsleden hebben aangegeven dat er moet worden nagedacht over een evenwicht tussen fysieke loketten en digitale technologieën. Het uitgangspunt van deze tekst is precies dit onevenwicht. Het oorspronkelijke doel was standaard digitaal, d.w.z. om van digitaal het primaire communicatiemiddel tussen burgers en overheidsdiensten te maken, en de rest zou secundair worden. In de formulering en opstelling van deze tekst is er altijd sprake van digitaal en alternatieven voor digitaal, terwijl loketten op de eerste plaats zouden moeten komen en digitaal het alternatief zou moeten zijn.

Om deze tekst erdoor te krijgen, is artikel 13 het fundamentele element dat veranderd moet worden. Er zijn twee aspecten in dit artikel die het meest problemen doen rijzen (paragrafen 1 en 2 en paragraaf 8). Als in deze paragrafen wordt gespecificeerd dat er "loketten, telefoondiensten en contacten per post" zijn en dat de "onevenredige last" uit paragraaf 8 wordt verwijderd, dan zou dat echt interessant zijn.

Er wordt nadruk gelegd op eenmalige ondersteuning, maar langetermijnondersteuning wordt niet gehandhaafd. Verschillende onderzoeken hebben aangetoond dat de digitale kwetsbaarheid van de bevolking toeneemt. Mensen volgen opleidingen, maar de digitale technologie gaat zo snel dat steeds meer mensen niet meer kunnen bijbenen. We moeten verenigingen en openbare computerruimtes en de mensen die de digitale bevolking opleiden, financieren en herfinancieren, zodat ze erbij betrokken kunnen worden. Tegelijkertijd is opgemerkt dat de kloof tussen de snelheid van de digitale technologie en de situatie van de bevolking werk op de lange termijn vereist en het behoud van fysieke loketten als het centrum en het primaire middel om contact te leggen met de instanties.

De enige keer dat de term loket in de tekst wordt gebruikt, is voor een elektronisch loket, niet voor een fysiek loket, anders wordt de term fysieke ontvangst gebruikt. Er is een reeks elementen opgesomd om te helpen bepalen wat kwaliteitswerk via loketten is. De verenigingen vragen om voldoende loketten, een buurtdienst, loketten die minstens 20 uur per week open zijn, wat de verplichting is voor de sociale diensten, toegankelijke loketten of loketten die aangepast zijn zonder vooraf digitaal een afspraak te moeten maken, met bekwaam en vriendelijk personeel, waarvoor openbare diensten geherfinancierd moeten worden, en ook simultaanvertaling in de verschillende talen.

We werken met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, en we hebben erover nagedacht om pictogrammen op computerterminals te zetten, wat al een stap vooruit zou zijn. Uit de getuigenissen blijkt echter duidelijk dat wanneer mensen bij de computerterminals aankomen, ze al in de war

Concernant les matières premières, il y a plusieurs institutions et associations, comme «We are nature» ou «EduCode» qui ont travaillé sur la question et qui ont remis des textes avec une réflexion précise sur ce qui se passe par rapport aux émissions des gaz à effet de serre causés par le numérique sur Bruxelles. L'intervenant invite les députés à rencontrer ces personnes.

Les députés ont dit qu'il fallait réfléchir à un équilibre entre les guichets et le numérique. Le point de départ de ce texte est justement ce déséquilibre. Le but premier était le numérique par défaut, c'est-à-dire de faire du numérique le premier moyen de communication entre les administrés et les administrations et le reste deviendrait secondaire. Dans la formulation même et dans l'organisation de ce texte, il y a toujours le numérique et les alternatives au numérique, alors que les guichets devraient être premiers et le numérique devrait être l'alternative.

Si ce texte doit passer, l'article 13 est l'élément fondamental qu'il faut changer. Il y a deux aspects dans cet article 13 qui posent surtout problème (paragraphe 1 et 2 et paragraphe 8). Si, dans ces paragraphes, il est précisé qu'il y a «des guichets, des services téléphoniques et des contacts par courrier» et que la «charge disproportionnée» est retirée du § 8, ce serait vraiment quelque chose d'intéressant.

Le soutien ponctuel est mis en avant, mais l'accompagnement sur le long terme n'est pas maintenu. Différentes études ont démontré que la vulnérabilité numérique de la population augmente. Les gens se forment, mais le numérique va tellement vite qu'il y a de plus en plus de gens qui ont des problèmes avec le numérique. Il faut un financement et un refinancement des associations et des espaces publics numériques et des gens qui forment la population numérique pour qu'elle puisse être incluse. En même temps, il est constaté que le décalage entre la rapidité du numérique et la situation de la population nécessite un travail sur le long terme et le maintien des guichets physiques comme centre et manière première de rentrer en contact avec les administrations.

Le seul moment où on parle de guichet dans le texte, c'est pour un guichet électronique et non physique, sinon on parle d'accueil physique. Une série d'éléments a été listée afin de permettre de déterminer ce qu'est le travail de qualité via des guichets. Les associations demandent des guichets en suffisance, un service de proximité, des guichets ouverts au moins 20 heures par semaine, ce qui est l'obligation pour les services sociaux, que ce soit des guichets accessibles ou des guichets adaptés sans devoir prendre rendez-vous par voie numérique, avec du personnel compétent et accueillant, ce qui nécessite un refinancement des services publics et avec des interprètes dans les différentes langues.

On travaille avec un public qui a des difficultés de lecture et d'écriture et on a pensé que mettre des pictogrammes sur les bornes informatiques serait déjà une avancée. Cependant, il ressort des témoignages que, lorsque les gens arrivent face aux bornes informatiques, ils sont déjà perdus face à tous les

zijn door alle vlaggetjes. We hebben menselijk contact nodig, mensen die hen kunnen geruistellen.

Er zijn geen garanties als het gaat om loketten, aangezien er in plaats daarvan andere opties worden aangeboden. De PS-fractie ziet "aanvullende alternatieven", terwijl hier "alternatieven in plaats van" staat. Dit is voor interpretatie vatbaar. We hebben dus loketten, telefoondiensten en verzending per post nodig. Dat zijn de drie alternatieven die naar voren gebracht moeten worden.

Wat de toestemming en artikel 5 betreft, is er met betrekking tot het intrekken van de toestemming of zelfs toestemming via niet-digitale middelen, behoefte aan verduidelijking, zoals de mogelijkheid om zijn toestemming te vernieuwen.

Met betrekking tot het volgen van privétechnologieën en de risico's die het gebruik van persoonsgegevens met zich brengen, nodigt de spreker het publiek uit om te overleggen met mevrouw Élise Degrave.

Wat de beroepsmogelijkheden betreft kan men naar de gewestelijke ombudsman gaan.

Op het gebied van privacy wordt de AVG niet altijd nageleefd. We moeten op een vereenvoudigde manier toegang kunnen krijgen tot deze gegevens.

We vragen dus een maatschappelijk debat over de rol van digitale technologie, en we vragen om nauwkeurige analyses van de relevantie van digitale technologie en de toegankelijkheid van administraties. Om die reden vragen we studies voordat we beslissingen nemen. In de huidige situatie voegt de digitale technologie voor veel mensen een extra moeilijkheidsgraad toe. We moeten zoveel mogelijk loketten behouden, en de digitale technologie als alternatief. De DéFI-fractie beweert dat 60 % van de bevolking digitale dienstverlening wil. De spreker nodigt de DéFI-fractie uit om te luisteren naar mevrouw Périne Brotcorne, die werkt aan het rapport van de Koning Boudewijnstichting over digitale kwetsbaarheid: 40% van de Brusselaars is digitaal kwetsbaar, één Belg op twee, 75% van de mensen met een laag opleidingsniveau, en deze percentages houden geen rekening met de 74-plussers. In Brussel is minstens 50% van de bevolking digitaal kwetsbaar. De minister zegt dat deze tekst er is gekomen voor wie reeds overweg kan met digitale technologie, maar wij willen dat iedereen erbij betrokken wordt.

We vroegen de spreker waar er in de ordonnantie staat dat loketten worden afgeschaft? Dat heeft hij nooit gezegd. Het is een manier om de geloofwaardigheid van zijn toespraak te ondermijnen. Hij zei wel dat er in de huidige situatie steeds minder loketten zijn en steeds meer digitale dienstverlening. Deze tekst dreigt deze trend te versnellen. We hebben een andere tekst nodig die menselijk contact met administraties garandeert en ontwikkelt.

petits drapeaux. C'est quelque chose de plus profond, il faut un contact humain, des gens qui rassurent la population.

Il n'y a pas de garanties en matière de guichet puisque l'on offre d'autres possibilités à la place des guichets. Le groupe PS voit «des alternatives en plus» alors qu'on lit «des alternatives à la place». C'est sujet à interprétation. Il faut donc des guichets, des services téléphoniques et du courrier. Ce sont les trois alternatives qui doivent être mises en avant.

Concernant la question du consentement et de l'article 5, en matière de retrait du consentement ou même de consentement par les voies non numériques, il faut des éléments de précision, comme le fait de pouvoir renouveler son consentement.

Concernant le traçage des technologies privées et les risques dont les données personnelles sont utilisées, l'orateur invite à rencontrer Mme Élise Degrave.

Concernant les recours, il y a la possibilité d'aller vers le médiateur régional.

En matière de respect de la vie privée, le RGPD n'est pas toujours respecté. Il faut pouvoir avoir accès à ses données de manière simplifiée.

On veut un débat de société sur la place du numérique et demande des analyses précises sur la pertinence du numérique et sur l'accessibilité des administrations. C'est pour ça qu'on demande des études avant de décider en la matière. Dans la situation actuelle, le numérique rajoute une couche de difficulté pour beaucoup. Il faut garder un maximum de guichets et le numérique est l'alternative. Le groupe DéFI prétend que le numérique est voulu par 60 % de la population. L'orateur invite le groupe DéFI à auditionner Mme Périne Brotcorne qui travaille sur le rapport de la Fondation Roi Baudouin sur les chiffres en matière de vulnérabilité numérique: 40 % des Bruxellois sont en vulnérabilité numérique, un Belge sur 2, 75 % des personnes avec un faible niveau de formation et ces pourcentages ne tiennent pas compte des plus de 74 ans. À Bruxelles, il y a au moins 50 % de la population qui est en vulnérabilité numérique. Le ministre dit que ce texte est là pour ceux qui se débrouillent avec le numérique, mais on veut que tout le monde soit inclus.

On a posé la question à l'orateur «où voyez-vous la suppression des guichets dans l'ordonnance?». Il n'a jamais dit ça. C'est une manière de décrédibiliser son discours. Il a bien dit que, dans la situation actuelle, il y a de moins en moins de guichets et de plus en plus de numérique. Ce texte risque d'accélérer ce mouvement. Il faut un autre texte qui garantit et qui développe le contact humain avec les administrations.

Het advies van BruPartners verwelkomt beleefd de vier nieuwe rechten in de tekst. In tegenstelling tot wat de DéFI-fractie beweert, is er niet voldaan aan de drie voorwaarden die BruPartners heeft gevraagd. De spreker heeft dit uitvoerig uitgelegd.

De DéFI-fractie zegt ook dat het de Raad van State is die om artikel 13, paragraaf 8 vraagt. De Raad van State zegt dat we over onevenredige lasten kunnen spreken op één punt: de kwestie van toegankelijke websites. Hier breidt artikel 13 dit uit tot alle elementen zoals ondersteuning voor digitale technologie of de aanwezigheid van offline alternatieven voor digitale technologie. Daarom is "Lire et Ecrire" tegen artikel 13, paragraaf 8 gekant. Als er uitzonderingen zijn, moeten die nauwkeurig worden opgesomd, moeten ze met anderen worden besproken en moeten ze in de commentaren bij de tekst worden gezet en niet in de hoofdtekst. Als sommige administraties absoluut geen loket nodig hebben, moeten ze misschien samengevoegd worden. Het ontbreken van alternatieven voor digitale diensten mag nooit het ontbreken van de drie alternatieven voor digitale diensten betekenen, d.w.z. loketdiensten, telefoondiensten en verzendingen via de post.

Welke verantwoordelijkheid draagt de digitale technologie in de moeilijkheden die mensen hebben om toegang te krijgen tot overheidsdiensten? Het spreekt voor zich dat administratieve en juridische gesprekken en geschriften ingewikkeld zijn voor de mensen. Maar nogmaals, digitale technologie voegt daar nog een extra moeilijkheidsgraad aan toe.

Wat het niet-opnemen van rechten betreft en met name van het niet opnemen van rechten veroorzaakt door de digitale technologie verzoekt de spreker de parlementsleden om mevrouw Laurence Noël te horen van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, dat opmerkelijk werk heeft verricht in verband met al deze kwesties.

De digitalisering van de overheidsdiensten zou het probleem van de geestelijke gezondheid verbeteren, maar er wordt ook veel gesproken over geestelijke gezondheidsproblemen als gevolg van de digitale technologie.

Met betrekking tot artikel 13, paragraaf 8, is gezegd dat loketten, telefoondiensten en verzendingen per post behouden moeten blijven. Gelukkig wordt er niet gesproken over het afschaffen ervan. Er is gezegd dat er andere dingen voor het publiek kunnen worden voorgesteld. De minister heeft zelfs voorgesteld om identiteitskaarten thuis te bezorgen. Als de dienstverlening erop gericht is om alles aan huis te doen, zou dat interessant kunnen zijn, maar het zou begrotingsproblemen opleveren.

De spreker is blij dat de betogers die voor fysieke loketten pleiten intussen wat gekalmeerd zijn, zodat hij de parlementsleden kan antwoorden. Hij hoopt dat hij een begin van een antwoord heeft kunnen schetsen op de volkomen terechte vragen van de parlementsleden, en hoopt dat ze ook een hoorzitting van anderen zullen organiseren, zodat ze met kennis van zaken verder kunnen werken aan dit onderwerp,

L'avis de BruPartners dit, par politesse, accueillir les quatre nouveaux droits du texte. Contrairement à ce que le groupe DéFI prétend, les trois conditions demandées par BruPartners ne sont pas remplies. L'orateur l'a expliqué en long et en large.

Le groupe DéFI dit également que c'est le Conseil d'État qui demande l'article 13, § 8. Le Conseil d'État dit que l'on peut parler de charges disproportionnées sur un point: la question des sites web accessibles. Ici l'article 13 étend ça à tous les éléments tels que le soutien au numérique ou la présence d'alternative hors ligne au numérique. C'est pour cela que «Lire et Ecrire» est contre cet article 13, § 8. S'il y a des exceptions, elles doivent être listées précisément, elles doivent être débattues avec d'autres et doivent être mises dans les commentaires du texte et non dans le texte principal. Si des administrations doivent absolument ne pas avoir de guichet il faut peut-être les mutualiser. Ces absences d'alternatives au numérique ne doivent jamais être une absence des trois alternatives au numérique que sont les guichets, les services téléphoniques et les courriers postaux.

Quelle est la responsabilité du numérique dans les difficultés d'accès de la population aux administrations? Il va effectivement de soi que le discours et la manière d'écrire administrativement et juridiquement sont compliqués pour les gens. Mais, encore une fois, le numérique rajoute une couche de difficulté.

Pour ce qui est du non-recours au droit et, notamment, du non-recours au droit causé par le numérique, l'orateur invite les députés à auditionner Laurence Noël de l'Observatoire de la santé et du social qui a fait un travail remarquable sur toutes ces questions.

La numérisation des services publics améliorerait le problème de la santé mentale, mais on parle aussi beaucoup de problèmes de santé mentale dus au numérique.

Concernant encore l'article 13, § 8, il a été dit qu'il y a le maintien des guichets, des services téléphoniques et de la voie postale. Heureusement qu'on ne parle pas de suppression de ces éléments-là. Il a été dit que d'autres choses peuvent être proposées pour la population. En effet, le ministre a proposé de livrer les cartes d'identité à domicile. Si le service est de tout faire à domicile, cela peut être intéressant mais cela posera des problèmes de budget.

L'orateur est content que les manifestants, qui sont juste ici en bas, qui manifestent pour des guichets physiques, se soient un tout petit peu calmés afin de lui permettre de répondre aux députés. Il espère avoir ébauché des débuts de réponse sur les questions tout à fait légitimes que les députés posent et il espère qu'ils auditionneront d'autres personnes pour pouvoir continuer à travailler en toute connaissance de

dat essentieel is voor de toekomst van de overheidsdiensten.

II.III. Voorzetting van de algemene bespreking

Minister Clerfayt is verheugd dat er een echt maatschappelijk debat is rond deze ordonnantie, ook al gaat dit debat soms veel verder dan de ambities van de tekst die namens de regering werd ingediend. Hoewel de tekst gaat over een van de vele communicatievormen – namelijk de digitale vorm – komen er heel wat vragen naar boven over de kwaliteit van het onthaal en de dienstverlening aan de burgers zoals die vandaag bestaan. Worden we altijd goed onthaald? Krijgen we altijd het antwoord dat we willen wanneer we bellen? Als we een brief sturen, krijgen we dan binnen een redelijke termijn antwoord? Dit zijn fundamentele vragen en het is aan de volksvertegenwoordigers om de verschillende betrokken gewestelijke overheidsdiensten te ondervragen. De tekst heeft noch de ambitie, noch de bevoegdheid om die kwesties op te lossen. Het gewest heeft niet de bevoegdheid om de organisatie van de gewestelijke overheidsdiensten of de lokale overheden in hun geheel te regelen.

De minister herinnert eraan dat het opstellen van deze tekst aanleiding heeft gegeven tot uitgebreide raadplegingen en dat de tekst in zijn oorspronkelijke opzet bedoeld was om deze digitale communicatievorm op een gecontroleerde manier te ontwikkelen. Dit heeft geleid tot het gebruik van termen die veel emoties hebben losgemaakt, zoals 'digital by default'. De minister wijst erop dat hiermee nooit is bedoeld dat de interactie tussen overheidsdiensten en burgers standaard de digitale weg zou moeten kiezen in plaats van een andere communicatievorm. Hij is het dan ook volledig eens met de verenigingssector dat het 'human by default' moet zijn, want er is nooit sprake geweest van het afschaffen van menselijk contact. 'Digital by default' is van toepassing op de manier waarop de overheid de dossiers van burgers in de backoffice behandelt (en niet in de frontoffice), op de manier waarop de gegevensverwerkingscapaciteit wordt benut. Het is dus de bedoeling dat de overheid zich kan baseren op gedigitaliseerde dossiers en op die manier burgers digitale interactie kan bieden naast de bestaande interacties.

Om zijn woorden te staven, neemt de minister het voorbeeld van de belastingaangifte. De belastingdienst heeft zich georganiseerd om al deze gegevens in een grote interne database in te voeren, waardoor hij digitale interactie kan aanbieden aan wie dat wenst. De minister herinnert eraan dat burgers niet verplicht zijn om hun belastingaangifte online in te dienen en dat ze hun aangifte op papier kunnen blijven indienen. En het is niet omdat Tax-on-Web is opgezet dat er informatiesessies worden gehouden in de gemeenten, maar omdat de belastingwetgeving uitermate complex is.

cause sur ce sujet qui est essentiel pour l'avenir des services publics.

II.III. Poursuite de la discussion générale

M. Bernard Clerfayt se réjouit qu'il y ait un vrai débat de société autour de cette ordonnance, même si ce débat dépasse parfois largement l'ambition du texte déposé au nom du gouvernement. Alors que le texte porte sur un mode de communication parmi d'autres – à savoir le numérique – sont soulevées de nombreuses questions sur la qualité de l'accueil et des services rendus aux citoyens telle qu'elle existe aujourd'hui. Est-on toujours bien reçu? Obtient-on toujours la réponse voulue lorsqu'on téléphone? Lorsqu'on envoie un courrier, obtient-on une réponse dans un délai raisonnable? Il s'agit de questions fondamentales et il revient aux députés d'interroger à ce sujet les différentes administrations régionales concernées. Le texte n'a ni l'ambition ni le pouvoir de régler ces questions. La Région n'a pas le pouvoir d'aller réglementer intégralement l'organisation des administrations régionales ni celle des pouvoirs locaux.

Le ministre rappelle que la rédaction de ce texte a donné lieu à de larges consultations et que, dans son intention initiale, le texte entendait développer de manière encadrée ce mode de communication numérique. Cela a donné lieu à l'usage de termes qui ont soulevé beaucoup d'émotions, à savoir le «digital by default». Le ministre précise que cela n'a jamais voulu dire que l'interaction entre les services publics et les citoyens devait choisir la voie numérique par défaut à la place de tout autre mode de communication. Le ministre rejoint donc entièrement le secteur associatif avec le fait qu'il doit s'agir de «l'humain par défaut» car il n'a jamais été question de supprimer le contact humain. Le «digital by default» s'applique à la manière dont l'administration traite les dossiers des citoyens en «back office» (et non en «front office»), à la manière dont les capacités de traitement de données sont exploitées. L'intention est donc que l'administration puisse s'appuyer sur des dossiers numérisés et, ce faisant, qu'elle puisse aussi offrir aux citoyens une interaction numérique, qui s'ajoute aux interactions existantes.

Pour étayer ses propos, le ministre prend l'exemple de la déclaration d'impôts. L'administration fiscale s'est organisée pour inscrire toutes ces données dans une grande banque de données interne à l'administration; ce faisant, cela lui a permis d'offrir à ceux qui le souhaitent l'interaction numérique. Le ministre rappelle que les citoyens ne sont pas pour autant obligés de remplir leur déclaration en ligne et qu'ils peuvent continuer à privilégier la déclaration papier. Et ce n'est pas parce que Tax-on-Web a été mis sur pied que des séances d'information ont lieu dans les communes mais bien parce la législation fiscale est éminemment complexe.

De minister erkent echter dat voor digitalisering instrumenten (computers, internetverbinding) en een aantal digitale vaardigheden nodig zijn. Deze nieuwe technologie is dus per definitie niet voor iedereen weggelegd. Elke komst van een nieuwe technologie creëert ongelijkheden omdat niet iedereen ze even snel beheerst. Om rekening te houden met die ongelijkheden heeft het Brussels Gewest – als eerste gewest in het land – een Plan voor digitale toegankelijkheid ontwikkeld.

De redenering achter 'digital by default' is dus niet om burgers een communicatievorm op te leggen die nauwelijks de helft van hen beheerst. Het gaat erom de digitale interactievorm zo te ontwikkelen dat de overheidsdiensten digitale technologie kunnen gebruiken om alle gegevens van een dossier te verwerken. Voor de overheidsdiensten betekent dit een vereenvoudiging (met name op het vlak van archivering) en een verbetering van de interne werking (backoffice). Spontaan doen veel overheidsdiensten dit al. Op die manier verbeteren ze ook de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger in de frontoffice. Dit is ook de reden waarom de ordonnantie in een termijn van vijf jaar voorziet, omdat het digitaliseren van de interne verwerkingsprocessen tijd zal vergen.

Voorts brengt de minister enkele tekortkomingen ter sprake in de gebruikelijke communicatiemethoden van de overheidsdiensten (te lange wachtrijen aan het loket, zoekgeraakte post, onbeantwoorde telefoontjes enz.) Hij geeft ook het voorbeeld van de herhuisvestingstoelage. Wie voor die toelage in aanmerking wil komen, moet een formulier downloaden van de website van Brussel Huisvesting en het naar behoren ingevuld terugsturen. Er is geen andere vorm van interactie mogelijk. Hetzelfde geldt voor wie contact wil opnemen met de dienst Phare (enkel per telefoon of e-mail). Deze voorbeelden tonen aan dat de overheidsdiensten vandaag de dag niet voldoen aan de intenties die iedereen heeft geuit.

De minister vervolgt met het voorbeeld van de Renolution-premies. Op de website van Renolution worden burgers verzocht hun aanvraag in te dienen via de e-box. Dit is het enige communicatiekanaal dat Leefmilieu Brussel aanbiedt. Deze overheidsdienst heeft echter het ondersteunende aspect (telefoon, e-mail, loket) 'uitbesteed' aan een andere publieke operator – homegrade.brussels. Globaal gezien voldoet dit aan de algemene verplichtingen. Daarom moest de tekst voorzien in de mogelijkheid van alternatieve oplossingen die minstens gelijkwaardig zijn.

Vervolgens wijst de minister erop dat de overheidsdiensten momenteel spontaan aan het digitaliseren zijn, en dat het doel van deze tekst is om een kader te creëren, om vast te leggen wat een goede digitale procedure is. Een goede digitale procedure is niet naar een website gaan, een formulier downloaden, thuis afdrukken, met de hand invullen, inscannen en terugsturen. In dat geval gaat het gewoon om een gedigitaliseerd document, waardoor een verplaatsing niet nodig is, maar een ambtenaar vervolgens hetzelfde codeerwerk moet doen. Een goede digitale procedure is een oplossing zoals Tax-on-Web, waarbij de gebruiker alle

Le ministre reconnaît toutefois que la numérisation exige de disposer d'instruments (ordinateurs, connexion internet) et de quelques compétences numériques. Par définition, cette technologie nouvelle n'est donc pas en mesure de s'adresser à tout le monde. Chaque arrivée d'une nouvelle technologie crée des inégalités parce que tout le monde ne la maîtrise pas au même rythme. C'est afin de tenir compte de ces inégalités que la Région bruxelloise a développé – et a été la première Région du pays à le faire – un plan d'appropriation numérique.

Le raisonnement du «digital by default» ne consiste donc pas à imposer au citoyen un mode de communication qu'à peine la moitié d'entre eux sont capables de maîtriser. Il s'agit de développer la forme d'interaction numérique, afin que l'administration puisse utiliser le numérique pour traiter l'ensemble des données d'un dossier. Cela représente pour l'administration une simplification (en matière d'archivage, notamment) et une amélioration de son fonctionnement interne («back office»). Spontanément, de nombreuses administrations le font déjà. Ce faisant, cela améliore aussi la qualité de services qu'elle peut rendre aux citoyens en «front office». C'est aussi la raison pour laquelle l'ordonnance prévoit un délai de cinq ans, parce que la numérisation des processus de traitement interne va prendre du temps.

Le ministre relève aussi quelques-unes des imperfections dans les modes de communication usuels mis en place dans les administrations (files trop longues au guichet, courriers perdus, téléphone qui ne répond pas, etc.). Le ministre prend également l'exemple de l'allocation de logement. Pour pouvoir bénéficier de cette allocation, il faut aujourd'hui télécharger un formulaire sur le site de Bruxelles Logement et le renvoyer dûment complété. Il n'y a pas d'autre forme d'interaction possible. Il en va de même si l'on souhaite contacter le service Phare (uniquement par téléphone ou par mail). Ces exemples démontrent qu'aujourd'hui, les administrations ne répondent pas aux intentions exprimées par tous.

Le ministre poursuit avec l'exemple des primes Renolution. Sur le site de Renolution, le citoyen est invité à introduire sa demande par le biais de la e-box. C'est le seul canal de communication prévu par Bruxelles Environnement. Toutefois, cette administration a «sous-traité» à un autre opérateur public – homegrade.brussels – le volet accompagnement (téléphone, mail, guichet). Globalement, cela satisfait les obligations générales. C'est la raison pour laquelle il fallait prévoir dans le texte la possibilité de solutions alternatives au minimum équivalentes.

Le ministre rappelle ensuite que les administrations sont actuellement en train de se numériser spontanément et que ce texte vise à créer un cadre, à fixer ce qu'est une bonne procédure numérique. Une bonne procédure numérique, ce n'est pas aller sur un site, télécharger un formulaire, l'imprimer chez soi, le remplir à la main, le scanner et le renvoyer. Dans ce cas-là, il s'agit juste d'écrit numérisé, qui évite d'avoir à se déplacer mais un fonctionnaire est obligé de faire ensuite le même travail d'encodage. Une bonne procédure numérique, c'est une solution de type Tax-on-Web, où l'utilisateur entre lui-même toutes les données dans le

gegevens zelf in het systeem invoert, een systeem dat uitgaat van het 'once only'-principe en hem dus alleen om informatie vraagt waarover het niet al via andere kanalen beschikt. Dit vermindert coderingsfouten en maakt een directe verwerking en een ontvangstbevestiging mogelijk. Er is ook een 'opt-out'-principe, d.w.z. het recht om zich terug te trekken en een procedure voort te zetten met behulp van andere interactievormen. Dit is het voorwerp van hoofdstuk II van deze ordonnantie. Dat hoofdstuk specificeert ook dat de ontwikkeling van de digitale vorm noch de verplichting voor burgers om het digitale kanaal te gebruiken, noch de afschaffing van de drie gebruikelijke interactiewijzen mag rechtvaardigen.

Dit hoofdstuk legt ook de verplichting vast voor de overheidsdienst om bij zijn digitale ontwikkeling na te denken over inclusie en toegankelijkheid (voor personen met een handicap). Er is echter één uitzondering en dat is de 'onevenredige last'. Zoals de heer Flinker aangaf, is dit deel van de tekst ontleend aan een suggestie van de Raad van State, waarin artikel 5 van de ordonnantie van 4 oktober 2018 betreffende de toegankelijkheid voor personen met een handicap wordt overgenomen. De betrokken autoriteit moet een analyse maken van de last en moet dit verantwoorden. Het is uiteraard onaanvaardbaar dat een overheidsdienst, die als taak heeft om alle burgers te ontvangen, dit als excuus gebruikt om zich aan deze verplichting te onttrekken. Er kan echter bijvoorbeeld sprake zijn van een handicap die zo bijzonder is of van een tijdstip waarop het niet mogelijk is om alle stappen te zetten (als de gebruiker bijvoorbeeld zijn belastingaangifte op Tax-on-Web invult op een zondagavond, kan hij geen ambtenaar meer telefonisch bereiken of geen menselijke ondersteuning meer krijgen indien nodig).

Als antwoord op de opmerkingen van de heer Ikazban over de recente Franse stemming om fysieke loketten opnieuw in te voeren, herinnert de minister eraan dat er in Frankrijk een bewuste wens van de overheid was om te besparen door fysieke loketten te sluiten en te proberen ze te vervangen door digitale toegang. Deze stemming probeert de schade te herstellen, wat iets totaal anders is dan de tekst die vandaag wordt voorgesteld.

Met betrekking tot de AVG en de bescherming van gegevens, wijst de minister erop dat de tekst niets verandert aan de algemene verplichtingen die voortvloeien uit de AVG en die zijn omgezet in Belgisch en Brussels recht. Heeft een burger het recht om te weten welke gegevens zijn opgenomen in een authentieke databank die door een overheidsdienst wordt beheerd? In het Brussels Gewest is de enige authentieke databank Urbis (cartografische databank). De andere authentieke databanken worden op federaal niveau beheerd (Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, Rijksregister, pensioengegevens enz.) De AVG geeft burgers het recht om alle informatie die op hen betrekking heeft op te vragen bij de overheidsdienst.

Wat het onderscheid tussen natuurlijke personen en rechtspersonen betreft, herinnert de minister eraan dat de Raad van State van oordeel is dat er een objectief verschil is tussen beide en dat er bijgevolg geen problemen van ongelijke behandeling zijn. De rechten en bescherming zijn absoluut

système, un système qui prévoit des principes de «once only» et qui ne va donc lui demander que les informations dont il ne dispose pas encore par d'autres voies. Cela réduit les erreurs d'encodage, permet un traitement direct et un accusé de réception. Avec également un principe «d'opt-out», c'est-à-dire le droit de se rétracter et de poursuivre une procédure avec d'autres modes d'interaction. C'est l'objet du chapitre II de la présente ordonnance. Ce chapitre précise également que le développement du mode numérique ne peut justifier ni l'obligation de l'usage du canal numérique par les citoyens ni la suppression des trois modes usuels d'interaction.

Par ailleurs, ce chapitre fixe aussi l'obligation pour l'administration, dans son développement numérique, de penser à l'inclusion et à l'accessibilité (pour les personnes porteuses d'un handicap). Il y a toutefois une exception et c'est la question de la «charge disproportionnée». Comme M. Flinker l'a rappelé, cette partie du texte est reprise d'une suggestion du Conseil d'État qui reprend l'article 5 de l'ordonnance du 4 octobre 2018 relative à l'accessibilité aux personnes handicapées. L'autorité concernée doit faire une analyse de la charge et doit s'en justifier. Il est évidemment hors de question qu'une administration, dont la mission est d'accueillir tous les citoyens, s'en serve pour se défaire de cette obligation. Mais il peut exister par exemple un handicap tellement spécial ou un moment où ce n'est pas possible d'aller jusqu'au bout (par exemple, si l'utilisateur remplit sa déclaration d'impôts sur Tax-on-Web un dimanche soir, il ne pourra plus joindre au besoin un fonctionnaire au téléphone ou bénéficiaire d'un accompagnement humain).

En réponse aux propos de M. Jamal Ikazban relatif au récent vote français visant à réinstaller des guichets physiques, le ministre rappelle qu'en France, il y a eu une volonté délibérée de l'autorité publique de réaliser des économies en fermant des guichets physiques et en tentant de les remplacer par des accès numériques. Ce vote cherche à réparer les dégâts, ce qui est radicalement différent du texte proposé aujourd'hui.

En ce qui concerne le RGPD et la protection des données, le ministre précise que le texte ne change rien aux obligations générales qui découlent du RGPD transcrit dans le droit belge et bruxellois. Un citoyen a-t-il le droit de savoir quelles données sont reprises dans une base de données authentique gérée par une administration? En Région bruxelloise, la seule base de données authentique est Urbis (base de données cartographiques). Les autres bases de données authentiques relèvent du niveau fédéral (Banque-Carrefour de la sécurité sociale, registre national, données de pension, etc.). La loi RGPD autorise le citoyen à réclamer à l'administration toutes les informations qui le concernent.

En ce qui concerne la distinction entre personnes physiques et morales, le ministre rappelle que le Conseil d'État estime qu'il y a bien une différence objective entre les deux et qu'il n'y a dès lors pas de problèmes d'inégalités de traitement. Les droits et les protections sont absolus pour les

voor natuurlijke personen. In het geval van rechtspersonen is het mogelijk dat de overheid hen niet dezelfde bescherming biedt als een natuurlijke persoon, afhankelijk van de procedures in kwestie. De minister legt de twee redenen hiervoor uit: ten eerste om coherent te zijn met de federale staat en de werking van de e-box. Ten tweede omdat de overheid die een dienst aanbiedt, kan beslissen om voor professionals enkel digitale technologie te gebruiken voor bepaalde procedures. De minister noemt verschillende voorbeelden (facturatie van de overheidsopdrachten, die nu noodzakelijkerwijs elektronisch gebeurt, elektronische bestekken, elektronische dossiers voor de projectoproepen van de Cocof).

De heer Marc-Jean Ghysseels benadrukt dat er voor de herhuisvestingstoelage naast de digitale weg nog andere mogelijkheden zijn.

Wat de sancties betreft, is het geplande mechanisme in de eerste plaats een herinnering aan de algemene regels en de plaatsen waar een probleem kan worden gemeld. Aangezien de ordonnantie van toepassing zal zijn op alle overheidsdiensten, zal het mogelijk zijn om toegankelijkheidsproblemen te melden aan easy.brussels of problemen met de kwaliteit van het digitale proces aan Paradigm. Maar er komen geen sancties, want de regering kan zichzelf niet sanctioneren en de ene overheidsdienst kan de andere niet sanctioneren. De minister herinnert de volksvertegenwoordigers eraan dat het aan hen is om controle uit te oefenen en de overheidsdienst en de leden van de regering te vragen waarom een wettelijke bepaling niet wordt toegepast. De controle is van politieke aard over een tekst die verplichtingen van administratieve en politieke aard vastlegt.

Als antwoord aan de heer De Beukelaer kondigt de minister aan dat hij in januari een plan voor digitale soberheid zal voorleggen, dat hij samen met minister Maron uitwerkt.

Mevrouw Clémentine Barzin (MR) wijst erop dat de digitalisering in de plaatselijke besturen niet vlot verloopt, met name op het vlak van de gebrekkige toegankelijkheid voor personen met een handicap.

De minister toont zich geruststellend en licht 'digital by default' toe. Een aantal dingen blijft echter onduidelijk. Het centrale punt was artikel 13, met een verzoek om verduidelijking. De minister heeft wel een amendement ingediend, maar dit is nog in bespreking.

In het tweede deel van dit amendement staat dat er alternatieve maatregelen genomen mogen worden, zolang deze de betrokken gebruiker een gelijkwaardig minimaal dienstverleningsniveau kan garanderen.

Kan de minister dit tweede deel toelichten? Wordt het eerste deel hierdoor tenietgedaan?

Minister Clerfayt herinnert aan het voorbeeld dat hij in zijn uiteenzetting gaf over de overheidsdienst Leefmilieu Brussel, die geen loket heeft voor de Renolution-premies. Hij overtreedt dus formeel de wet.

personnes physiques. Pour les personnes morales, les autorités publiques peuvent, selon les démarches concernées, ne pas leur offrir la même protection que celle garantie à une personne physique. Le ministre en explique les deux raisons: il s'agit d'une part d'être cohérent avec l'État fédéral et le fonctionnement de l'e-box. D'autre part, parce que l'autorité qui offre un service peut décider, pour les professionnels, de passer exclusivement par le numérique pour certaines démarches. Le ministre cite plusieurs exemples (facturation des marchés publics qui est désormais forcément électronique, cahiers des charges électroniques, dossiers électroniques pour les appels à projets de la Cocof).

M. Marc-Jean Ghysseels souligne qu'en ce qui concerne l'allocation de logement, d'autres voies que la voie numérique sont bel et bien possibles.

Pour ce qui est des sanctions, le ministre rappelle que le mécanisme prévu est d'abord le rappel de règles générales et des endroits où l'on peut signaler un problème. Puisque l'ordonnance s'appliquera à toutes les administrations, on pourra signaler à easy.brussels s'il y a des problèmes d'accessibilité ou à Paradigm pour des problèmes de qualité du processus numérique. Mais il n'y a pas de sanction car le gouvernement ne peut pas se sanctionner lui-même, une administration ne peut pas en sanctionner une autre. Le ministre rappelle aux députés que c'est à eux à exercer le contrôle et à interpeller l'administration et les membres du gouvernement sur la raison pour laquelle une disposition légale n'est pas appliquée. Le contrôle est de nature politique sur un texte qui fixe des obligations de nature administrative et politique.

En réponse à M. Christophe De Beukelaer, le ministre annonce qu'il déposera en janvier un plan de sobriété numérique, coconstruit avec le ministre Alain Maron.

Mme Clémentine Barzin (MR) signale que tout ne va pas bien concernant la numérisation dans les pouvoirs locaux notamment sur le peu d'accessibilité aux personnes porteuses de handicap.

Le ministre s'est montré rassurant et a expliqué le digital by default. Cependant, il reste une série de choses imprécises. Le point central était l'article 13 avec une demande de clarification. Certes, le ministre a présenté un amendement mais c'est encore en discussion.

La deuxième partie de cet amendement indique que des mesures alternatives peuvent être mises en place pour autant qu'elles garantissent à l'utilisateur concerné un niveau minimum de service équivalent.

Le ministre peut-il expliciter cette deuxième partie? Dénature-t-elle la première partie?

M. Bernard Clerfayt (ministre) rappelle l'exemple donné dans son intervention concernant l'autorité publique Bruxelles Environnement qui n'organise pas de guichet pour les primes Renolution. Elle est donc formellement en infraction.

Leefmilieu Brussel organiseert deze premies met een alternatief door homegrade.brussels te financieren, de onthaaldienst die de diensten van een fysiek loket, telefonische diensten of dienstverlening via e-mail aanbiedt. Hun website geeft zelfs aan dat ze toegankelijk zijn voor mensen met een handicap. Het is een gelijkwaardig alternatief.

Problemen zullen kunnen worden gemeld. Indien nodig zal er een evaluatie worden uitgevoerd en zal er een specifieke aanbeveling over dit aspect volgen.

Mevrouw Clémentine Barzin is het eens met de uitleg van de minister, maar wijst erop dat we het hier hebben over een belangrijk kader en niet over een situatie op het terrein. Waarom niet verder gaan en spreken over menselijk contact? Het zou interessant zijn om dit punt te verduidelijken.

Met betrekking tot paragraaf 8 van artikel 13 over onevenredige lasten, nam het parlementslid nota van de uitleg van de minister en de heer De Bock over het aspect van het advies van de Raad van State en het feit dat dit al bestond in de vorige ordonnantie. Wat gebeurt er als de administratieve instantie echter tot de conclusie komt dat ze gewoonweg geen alternatief of ondersteuning kan aanbieden? Het parlementslid wil graag opheldering over dit punt.

De kwestie van het a priori uitsluiten van toestemming en het garanderen van een alternatief voor ondernemers en zelfstandigen is een belangrijk aandachtspunt voor de MR-fractie. Het antwoord van de minister op dit punt is dat dit redelijk werd geacht. Dit antwoord volstaat voor de MR-fractie niet.

De minister onderschat volledig het feit dat velen van hen geen gebruik maken van de ondersteuning die voor hen beschikbaar is, omdat de formulieren te ingewikkeld zijn om in te vullen. Voor grote bedrijven is het gemakkelijker omdat ze headhunters gebruiken. Het idee is om een algemene beoordeling te maken in plaats van a priori uit te sluiten.

Een aantal vragen werd niet beantwoord. Hoe staat het met de maatregelen ter ondersteuning van de digitale transitie die zijn opgenomen in het plan voor digitale toegankelijkheid 2021? Wat zijn de resultaten? Welk overleg heeft er plaatsgevonden met lokale gewestelijke administraties? Welke middelen en procedures zijn nodig wanneer er zo'n grote vraag is naar ondersteuning en voor het onderhouden van menselijk contact?

Hoe zit het met een jaarverslag over de voortgang van het proces en de naleving van inclusieve bepalingen? Is er een gewestelijke financiering gepland voor digitale mentoren in de OCR's?

Het parlementslid wil graag opheldering over de mogelijkheid voor gebruikers om toegang te krijgen tot de weg die hun individuele gegevens binnen een administratie afleggen. Wie zal verantwoordelijk zijn voor het verzamelen van persoonlijke gegevens?

Bruxelles Environnement organise ces primes avec une alternative en finançant homegrade.brussels qui est le service d'accueil qui offre le service du guichet physique, du téléphone ou du mail. Il y a même sur leur site internet l'indication de l'accès pour les personnes en situation de handicap. C'est une alternative d'un niveau équivalent.

Une possibilité de signaler les problèmes sera prévue. Le cas échéant, un examen sera effectué et une recommandation particulière sera formulée sur cet aspect.

Mme Clémentine Barzin entend bien l'explication du ministre mais précise qu'on parle ici d'un cadre important et non d'une situation de terrain. Pourquoi ne pas aller plus loin en parlant d'un contact humain? Il serait intéressant de clarifier ce point.

Concernant le § 8 de l'article 13 sur les charges disproportionnées, la députée a bien noté les explications du ministre et d'Emmanuel De Bock sur l'aspect de l'avis du Conseil d'État et le fait que cela préexistait dans l'ordonnance précédente. Cependant, quid si l'autorité administrative conclut qu'elle ne peut pas aller jusqu'au bout d'une alternative ou d'un accompagnement? La députée aimerait des éclaircissements sur ce point.

La question de l'exclusion a priori du consentement et de la garantie d'alternative pour les entrepreneurs et les indépendants est un grand point d'importance pour le groupe MR. La réponse du ministre sur cette question est que cela a été jugé raisonnable. Cette réponse ne suffit pas au groupe MR.

Le ministre sous-estime complètement le fait que nombre d'entre eux ne recourent pas aux aides qui leur sont destinées parce que les formulaires sont trop compliqués à remplir. Pour les grandes entreprises, c'est plus facile parce qu'elles font appel à des chasseurs de prime. Il s'agirait de faire une évaluation globale plutôt que d'exclure a priori.

Quelques questions posées n'ont pas obtenu de réponse. Où en sont les mesures d'accompagnement à la transition numérique prévue dans le plan d'appropriation numérique de 2021? Quel en est le résultat? Quelle concertation ressort des contacts avec les administrations locales régionales? Quels moyens et quelles modalités sont nécessaires quand il y a une telle demande d'accompagnement et de maintien de contact humain?

Quid d'un rapport annuel concernant l'état d'avancement du processus et le respect des dispositions inclusives? Un financement régional est-il prévu pour les accompagnateurs numériques dans les EPN?

La députée souhaite des précisions concernant la capacité pour les usagers d'avoir accès à leur parcours de données individuel au sein d'une administration. Qui sera responsable au sein des administrations de la récolte des données personnelles?

De heer Alain Vander Elst komt terug op de mogelijkheid van de administraties om geen loket meer ter beschikking te stellen van bedrijven. In zijn uiteenzetting noemt de minister de term rechtspersoon, maar de tekst verwijst naar professionele kaders. Deze termen dekken niet precies hetzelfde. Men kan een professional zijn zonder rechtspersoonlijkheid, maar gewoon zelfstandige zijn.

Een rechtspersoon kan één of 500 mensen vertegenwoordigen. Het is niet dezelfde benadering van een loket.

De minister gaf het voorbeeld van facturen in een overheidsopdracht. Bedrijven zouden worden verplicht via een digitaal kanaal te gaan. Werken met overheidsopdrachten is een keuze. De kleine zelfstandige werkt gewoon in zijn bedrijf en zijn kleine kmo.

62% van de zelfstandigen en bedrijven in Brussel zijn mensen van buitenlandse afkomst die het al moeilijk genoeg hebben met de administratieve kant van de zaak. Dit legt een extra druk op de groei van hun bedrijf, ook al zijn ze misschien heel sterk in hun sector.

Als ondernemers, groot of klein, belemmerd worden door de digitale technologie, is er het risico dat ze vergunningsaanvragen omzeilen om al het administratieve werk te vermijden. Zij komen dan in de illegaliteit terecht.

Het zou belangrijk en cruciaal zijn dat er verplicht één loket is voor rechtspersonen en zelfstandigen.

De grootste kmo's, met 50 of 100 werknemers, hebben een administratieafdeling die alle digitale noden en communicatiebehoeften van het bedrijf afhandelt.

Voor een zelfstandige is dit administratief gezien niet evident. Hij is misschien wel goed in zijn vak, maar niet zo goed op administratief vlak. De digitale technologie duwt de mensen die er niets van kennen nog dieper in de problemen.

Als er morgen lange rijen staan voor de administratie in Schaarbeek, worden die dan gesloten omdat dit te veel tijd en geld opslorpt? Op welke basis? Er bestaan geen criteria om een administratie te kiezen. Wat zijn de criteria om een loket voor zelfstandigen te behouden?

Voor het parlementslid is het heel belangrijk dat er gelijkheid is tussen natuurlijke persoon en bedrijven. Kleine kmo's, mensen die de hele dag op het terrein werken en 's avonds hun papierwerk moeten doen, moeten hier wijs uit raken.

Het parlementslid zegt dat het essentieel is om één loket voor bedrijven te hebben, en dat dit loket verplicht zou moeten zijn.

M. Alain Vander Elst revient sur la possibilité des administrations de ne pas mettre un guichet à disposition des entreprises. Le ministre mentionne dans son exposé le terme de personne morale mais dans le texte ce sont les cadres professionnels qui sont visés. Ces termes ne recourent pas exactement la même chose. On peut être professionnel sans être une personne morale mais simplement être indépendant.

Une personne morale peut représenter une personne ou 500 personnes. Ce n'est pas la même approche par rapport à un guichet.

Le ministre a donné comme exemple celui des factures dans un marché public. Les entreprises seraient obligées de passer par une voie numérique. Travailler dans les marchés publics est un choix. Le petit indépendant travaille, lui, simplement dans son commerce et sa petite PME.

62 % des indépendants et des entreprises bruxelloises sont des personnes d'origine étrangère à la base et qui ont déjà difficile au niveau de l'administratif. Cela met un poids supplémentaire dans le développement de leur entreprise en sachant qu'ils sont peut-être très forts dans leur secteur.

Si les entrepreneurs, petits ou grands, sont bloqués avec le numérique, ils risquent de contourner les demandes d'autorisations pour éviter tout le travail administratif. Ils rentrent donc dans l'illégalité.

Il serait important et indispensable qu'un guichet soit obligatoire pour les personnes morales et pour les indépendants.

Les plus grandes PME qui comptent 50 ou 100 personnes possèdent un service d'administration qui s'occupe de tout le numérique ainsi que de la communication de l'entreprise.

C'est très difficile au niveau administratif pour un indépendant. Il peut être très bon dans son domaine mais pas très bon dans l'administratif. Le numérique va aggraver la situation pour ceux qui ne s'y connaissent pas.

Si demain une file importante aux guichets de l'administration de Schaarbeek se forme, va-t-on les fermer parce que cela prend trop temps et d'argent? Sur quelle base? Il n'y a pas de critère de choix par rapport une administration. Quels sont les critères pour laisser un guichet ouvert pour les indépendants?

Pour le député il est très important d'avoir une égalité entre la personne physique et les entreprises. Les petites PME, les gens sur le terrain toute la journée, obligés de faire leur démarches administratives au soir doivent essayer de s'en sortir.

Le député dit qu'il est indispensable d'avoir un guichet pour les entreprises et que ce guichet soit obligatoire.

De heer Sadik Köksal komt terug op wat de minister vorige week tijdens de commissievergadering had gezegd over de mogelijkheid om de identiteitskaart thuis aan te maken. Helaas is de wetgeving de laatste tijd veranderd. Het nemen van vingerafdrukken, wat vroeger alleen voor buitenlanders bestemd was, is nu uitgebreid naar Belgische onderdanen. De FOD Binnenlandse Zaken beschikt niet over een draagbaar toestel om vingerafdrukken te nemen.

Bijgevolg kan deze dienst niet langer aan huis worden verleend. Digitale technologie heeft natuurlijk positieve kanten, maar uw voorbeeld is er niet één van.

Het parlementslid heeft de drie amendementen van zijn fractie uitgewerkt.

Het parlementslid komt terug op de opmerkingen van de minister dat de regering niet van plan is om zichzelf sancties op te leggen. De administraties worden ook vertegenwoordigd door diensthoofden. Al dan niet administratieve sancties bestaan al binnen de administraties.

De heer Gilles Verstraeten is van mening dat twee belangrijke punten in artikel 13 nog moeten worden verduidelijkt. Ten eerste is er het niveau van dienstverlening dat minstens gelijkwaardig moet zijn. Volgens het voorbeeld dat de minister geeft (homegrade.brussels), dekt dit begrip bijna exact hetzelfde, namelijk het aanbieden van de drie traditionele kanalen (fysiek onthaal, telefoon, post) en moet dit worden begrepen als de mogelijkheid om deze diensten uit te besteden of te centraliseren, bijvoorbeeld in een digitale openbare ruimte. Kan de minister garanderen dat deze drie toegangskanalen blijven bestaan?

Het tweede belangrijke punt betreft paragraaf 8. Het parlementslid citeert kardinaal Richelieu: "Faire une loi et ne pas la faire exécuter, c'est admettre la chose que l'on veut défendre". Als er geen sancties of mechanismen zijn om ervoor te zorgen dat deze verplichtingen worden nagekomen, zijn die verplichtingen zinloos. Hij wijst erop dat in een rechtsstaat overheidsdiensten ook verplicht zijn om zich aan regels te houden en dat ze elkaar nu al sancties opleggen. Hij vraagt ook een duidelijker definitie van "onevenredige last". Vanaf welk punt kunnen we zeggen dat het niet langer redelijk is om deze dienstverlening van een overheidsdienst te verwachten?

De heer Marc-Jean Ghysselels dankt de minister voor zijn bijna overtuigende uitleg. Het debat is echter nog niet voorbij.

Het parlementslid vindt dat er punten in het ontwerp zijn die duidelijker geformuleerd hadden kunnen worden. De minister heeft een garantie van een fysiek contact gegeven, wat een verbetering is ten opzichte van de oorspronkelijke tekst.

Het parlementslid citeert de Franstalige formulering omdat deze goed is: "De administratie zorgt ervoor dat het in elke fase van een administratieve procedure mogelijk is om binnen een redelijke termijn te worden ontvangen en geholpen via menselijk contact in de onthaalplaatsen van de

M. Sadik Köksal revient sur ce qu'a dit le ministre lors de la réunion de la commission de la semaine passée concernant la possibilité de faire sa carte d'identité à domicile. La législation a malheureusement évolué depuis quelques temps. En effet, la demande d'empreinte digitale qui était jusqu'à lors réservée qu'aux étrangers a été étendue aux personnes de nationalité belge. Le ministère des Affaires intérieures n'a pas d'appareil portatif pour la prise des empreintes digitales.

Ce service ne peut plus être par conséquent offert à domicile. Le numérique a évidemment des côtés positifs mais votre exemple n'en n'est donc pas un.

Le député présente et justifie ensuite les trois amendements déposés par le groupe MR.

Le député revient sur les propos du ministre qui a indiqué que le gouvernement n'allait pas se sanctionner lui-même. Les administrations sont également représentées par des responsables de services. Des sanctions, administratives ou autres, existent dans les administrations.

Pour M. Gilles Verstraeten (N-VA), deux points essentiels de l'article 13 nécessitent encore une clarification. Il s'agit, en premier lieu, de la question du «niveau de service au minimum équivalent». D'après l'exemple pris par le ministre (homegrade.brussels), cette notion recouvre donc quasi exactement la même chose, c'est-à-dire offrir les trois voies traditionnelles (accueil physique, téléphone, courrier postal) et il faut entendre par là la possibilité de sous-traiter ou de centraliser ces services, par exemple dans une salle informatique publique. Le ministre peut-il garantir que ces trois voies d'accès restent garanties?

Le deuxième point essentiel a trait au § 8. Le député cite le cardinal Richelieu: «faire une loi et ne pas la faire exécuter, c'est admettre la chose que l'on veut défendre». Si aucune sanction ou aucun mécanisme n'est prévu pour assurer l'exécution de ces obligations, cela ne sert à rien. L'intervenant rappelle que, dans un État de droit, les administrations sont également tenues de respecter les réglementations et qu'actuellement, elles se sanctionnent déjà les unes les autres. Le député appelle aussi à une définition plus claire de la «charge disproportionnée». À partir de quand peut-on dire qu'il n'est plus raisonnable d'attendre ce service d'une administration?

M. Marc-Jean Ghysselels remercie le ministre pour ses explications qui ont presque été convaincantes. Le débat n'est pas encore fini.

Le député trouve qu'il y a des points du projet qui auraient pu être rédigés de manière plus claire. Le ministre a apporté la garantie de contact physique ce qui est une évolution par rapport au texte initial.

Le député cite la formulation française parce qu'elle est plaisante: «L'administration assure à chaque étape de toute démarche administrative la possibilité d'être reçu et pris en charge dans un délai raisonnable par une personne physique dans les sites d'accueil des administrations. Cette personne

administratie. Deze persoon moet opleidingen kunnen volgen die qua omvang en financiering aangepast zijn aan de eisen en de omvang van zijn of haar werk". Deze formulering zou iedereen hebben gerustgesteld, maar het parlementslid heeft wel door dat de minister de tekst niet wilde aanpassen.

De bedoeling van een parlementair debat in de commissie is dat er een interpretatie wordt gegeven wanneer er een discussie is over de reikwijdte van de tekst.

Er zal daarom op worden gewezen dat minister Clerfayt en alle parlementsliden altijd voorrang hebben gegeven aan fysiek contact aan loketten, aan de telefoon of via de post.

Wat de onevenredige last betreft, legt de minister uit dat de administratie een openbare dienst is die alle burgers toegang moet garanderen. Als van deze verplichting wordt afgeweken, moet dit zeer nauwkeurig worden gemotiveerd, onder toezicht van de toezichthoudende autoriteit.

Het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie bepaalt heel duidelijk dat het fysieke loket zal worden ingevoerd zodra het in werking treedt, terwijl de digitalisering van de diensten binnen 60 maanden voltooid moet zijn. Dit is een extra garantie waar de PS-fractie op had aangedrongen.

De PS-fractie heeft nog steeds een probleem met het onderscheid dat gemaakt wordt tussen gebruikers en professionals. De minister zegt dat dit is wat op federaal niveau wordt gedaan. Dit is echter niet altijd een goede referentie voor de Brusselaars.

De minister gaf het voorbeeld van digitale facturatie voor overheidsopdrachten. Hierbij zijn een leverancier en een administratie verbonden door een contractuele relatie. Binnen dit kader legt een van de partijen digitale facturatie op aan de andere partij. Dit is dus niet hetzelfde als het algemene principe dat de minister in het ontwerp wil vastleggen.

Het parlementslid haalt opnieuw het voorbeeld aan van de wijkarts die de IT-ontwikkelingen meer dan beu is. Hij is aan het eind van zijn carrière en beslist om niet de nodige digitale investeringen te doen om in contact te komen met de administratie. Hij geeft het gewoon op. Er zijn nog veel meer van dit soort voorbeelden. Dit zijn belangrijke factoren waar de minister geen rekening mee lijkt te houden.

Dit onderscheid tussen particuliere en professionele gebruikers moet verdwijnen. Het is duidelijk dat het bedrijf Audi Brussel, als het contact opneemt met de overheid, dit waarschijnlijk digitaal zal doen als het de kans krijgt. Het is niet nodig om dit onderscheid in stand te houden. De PS-fractie dringt hier op aan.

Is het mogelijk om in artikel 4 "Iedere administratieve procedure is volledig online beschikbaar" te vervangen door "Iedere administratieve procedure kan volledig online beschikbaar zijn"?

physique bénéficie de parcours de formation convenablement dimensionné, financé et adapté aux impératifs et au périmètre de son exercice». Cette formulation aurait rassuré tout le monde mais le député a bien compris que le ministre ne souhaitait pas que le texte change.

Tout l'intérêt d'un débat parlementaire en commission est que celui-ci donne une interprétation lorsqu'il y a une discussion sur la portée du texte.

Il sera donc indiqué que le ministre Bernard Clerfayt et que l'ensemble des parlementaires ont toujours donné la priorité aux contacts physiques aux guichets, téléphoniques ou postaux.

Le ministre a expliqué sur le point de la charge disproportionnée que l'administration est un service public qui doit garantir l'accès à tous les citoyens. Pour se défaire de cette obligation, il faudra une justification très précise contrôlée par la tutelle.

Le projet de décret et d'ordonnance conjoints prévoit très clairement que le guichet physique est mis en place dès son entrée en vigueur alors que la numérisation des services doit se faire dans un délai de 60 mois. Il s'agit là d'une garantie supplémentaire que le groupe PS avait souhaitée.

Le groupe PS a encore un problème sur la différence donnée entre usagers et professionnels. Le ministre dit que c'est ce qui se fait au niveau de l'État fédéral. Or, ce n'est pas toujours une bonne référence quand on est bruxellois.

Le ministre a donné comme exemple la facturation numérique dans le cadre des marchés publics. Il s'agit d'un fournisseur et d'une administration liés dans une relation contractuelle. Dans ce cadre, l'une des parties impose à l'autre la facturation numérique. Ce n'est donc pas la même chose que le principe général que le ministre veut fixer dans le projet.

Le député reprend l'exemple du médecin de quartier qui n'en peut plus de l'évolution informatique. Il est en fin de carrière et il décide de ne pas faire les investissements numériques nécessaires pour avoir des contacts avec l'administration. Il abandonne tout simplement. Il y a bien d'autres exemples du même genre. Ce sont des éléments importants dont le ministre ne semble pas tenir compte.

Cette distinction entre usagers particuliers et professionnels doit disparaître. Il est évident que si la société Audi Bruxelles s'adresse à l'administration, elle le fera plus que vraisemblablement par voie numérique si la possibilité lui en est donnée. Il n'est pas nécessaire de maintenir cette distinction. Le groupe PS en fait la demande de manière insistante.

Est-il possible de remplacer, à l'article 3, «toute procédure administrative est intégralement disponible en ligne» par «toute procédure administrative peut être intégralement disponible en ligne»?

In artikel 10 staat dat formulieren online beschikbaar zullen zijn. Het parlementslid kan zich voorstellen dat het overzetten van een papieren formulier naar een online formulier veel interactie vergt. Wie zal dit doen? Hoe zullen gemeenten op dit systeem overstappen? Is er ondersteuning voorzien vanuit easy.brussels of Paradigm? Wat zijn de financiële gevolgen voor de administraties en het gewest?

Met betrekking tot artikel 12, over de datum en het tijdstip waarop mededelingen geacht worden elektronisch te zijn verzonden, vindt het parlementslid dit uiterst ingewikkeld. Welke voorzieningen zijn er voor de termijnen?

Bij een aangetekende zending is het heel eenvoudig - de datum van de poststempel geldt als bewijs. Bovendien geldt het ontvangstbewijs van de aangetekende brief als bewijs dat de brief op tijd verzonden is.

Het systeem voor elektronische kanalen van de instantie en het systeem van de gebruiker moeten precies hetzelfde verwerkingssysteem bevatten. Hoe kan de gebruiker weten of de bronnen dezelfde zijn? Hoe kan men zich verzekeren van de verzenddatum en ontvangstdatum van de aanvragen?

Het parlementslid zou graag van de minister willen weten waarom hij easy.brussels niet om een advies over dit ontwerp heeft gevraagd.

De heer Jamal Ikazban zegt dat hij aandachtig heeft geluisterd naar de uitstekende toespraak van de heer Flinker. Hij is een van de vele mensen die de aandacht hebben gevestigd op de risico's van deze tekst, en dat blijven doen. Dankzij hen is deze tekst verbeterd.

De volksvertegenwoordiger citeert kardinaal Richelieu, die zei dat de meest bekwame man ter wereld vaak moet luisteren naar het advies van degenen van wie hij denkt dat ze minder bekwaam zijn dan hijzelf, en voegt eraan toe dat grote vuurzeeën ontstaan uit kleine vonken.

De situatie kan bijna als volgt worden samengevat: vandaag hebben we een minister die ons wil geruststellen, hij stelt ons gerust met een tekst die de verenigingssector nog steeds helemaal niet geruststelt. Er zijn dus een paar ambivalenties.

De minister heeft gezegd dat het niet zijn bedoeling is om diensten te verminderen of af te schaffen. Kan hij in dit verband garanderen dat de goedkeuring van deze tekst bepaalde gemeenten of plaatsen er niet toe zal aanzetten om de fysieke loketten te verminderen of af te schaffen?

Sommige gemeenten zijn immers blijven werken alsof we nog in de coronaperiode zaten en hebben het aantal fysieke loketten verminderd of zelfs afgeschaft.

L'article 10 prévoit que les formulaires seront disponibles en ligne. Le député imagine que le transfert d'une formule papier vers un formulaire en ligne implique tout un travail d'interaction. Qui va le faire? Comment les administrations communales vont-elles passer à ce système? Une aide par easy.brussels ou par Paradigm est-elle prévue? Quel est l'impact financier pour les administrations et pour la Région?

À l'article 12, au niveau de la date et l'heure à laquelle les communications sont considérées comme étant envoyées par voie électronique, le député trouve cela extrêmement complexe. Qu'est-il prévu en cas de délais de rigueur?

Par recommandé postal, c'est très simple la date de la poste fait foi. De plus, le récépissé du recommandé revient prouvant que le courrier a bien été envoyé dans les délais.

Le système de la voie électronique de l'autorité et celui de l'utilisateur doivent être exactement le même système de traitement. Comment l'utilisateur peut savoir si les sources sont les mêmes? Comment s'assurer de la date de l'envoi et de la réception des demandes?

Le député aimerait entendre le ministre sur le fait de ne pas avoir demandé un avis à easy.brussels dans le cadre de ce projet.

M. Jamal Ikazban précise qu'il a écouté attentivement l'excellente intervention de M. Flinker. Il fait partie de tous ces gens qui ont attiré l'attention et qui continuent à le faire sur les risques de ce texte. Ce texte a été amélioré grâce à eux.

Le député cite le Cardinal Richelieu qui a dit « Le plus habile homme du monde doit souvent écouter les avis de ceux qu'il pense même être moins habiles que lui » et il a rajouté que « Les grands embrasements naissent des petites étincelles ».

On peut presque résumer la situation de la façon suivante: aujourd'hui on a un ministre qui se veut rassurant il est rassurant avec un texte qui continue à ne pas rassurer du tout l'associatif. Il y a donc quelques ambivalences.

Le ministre a dit que sa volonté n'est pas de réduire ou de supprimer les services. Peut-il dans ce cadre garantir que l'adoption de ce texte ne va pas donner envie à certaines communes ou localités de réduire ou de supprimer les guichets physiques?

En effet, certaines communes ont continué à fonctionner comme si on était encore en période Covid en réduisant les guichets physiques voir en les supprimant.

De PS-fractie was constructief en heeft geluisterd naar de verenigingen en de minister. De PS-fractie kwam vorige week met voorstellen en amendementen. We hebben vandaag een hoorzitting gekregen die aanvankelijk niet gepland was. Deze tekst is niet perfect. Morgen zal hij geïnterpreteerd moeten worden en de uitvoeringsbesluiten zullen hem in de praktijk moeten brengen.

Voor de volksvertegenwoordiger is het debat nog niet voorbij en dat zal het ook niet zijn wanneer deze tekst wordt aangenomen. Het debat over de digitalisering van de samenleving en de schade die dit kan toebrengen aan een groot deel van de bevolking zal niet voorbij zijn.

We zullen hier opnieuw over moeten praten in het parlement, en hij denkt dat het interessant zou zijn om de volgende zittingsperiode te beginnen met een overlegcommissie die gericht is op de vraag wat we als samenleving willen met de digitalisering. Voor sommigen is digitalisering modern, maar voor anderen is het een groot risico.

De heer Marc-Jean Ghysels heeft het voorbeeld dat de minister heeft gegeven van de subsidies van de Franse Gemeenschapscommissie geverifieerd. Minister Ben Hamou heeft de administratieve procedures vereenvoudigd en de mogelijkheid om subsidies aan te vragen via de loketten opnieuw ingevoerd, precies om de digitale kloof te vermijden.

Het is belangrijk om voorbeelden te geven, maar misschien moeten ze eerst geverifieerd worden.

Mevrouw Françoise De Smedt stelt vast dat er veel terechtere vragen zijn gesteld. Om echt alle antwoorden te krijgen, zou het nuttig zijn geweest om deskundigen te horen. De volksvertegenwoordigers hebben daartoe niet de gelegenheid gehad, maar niets weerhoudt hen ervan dat vandaag nog te beslissen. De PTB-fractie herhaalt dus haar verzoek om bijkomende hoorzittingen met deskundigen te houden. De naam van mevrouw Degrave werd genoemd. Zij heeft zich zeer actief beziggehouden met de inhoud van deze tekst en het zou echt belangrijk zijn om haar nog te kunnen horen.

Gelet op alle debatten die deze tekst heeft uitgelokt, vindt de volksvertegenwoordigster het zorgwekkend dat deze tekst er nog voor de verkiezingen doorheen wordt gejaagd. De PTB-fractie is van mening dat er meer tijd voor discussie moet worden uitgetrokken voordat de tekst wordt aangenomen.

In tegenstelling tot wat de minister beweert, was hij niet geruststellend. Er is nog steeds een echte onenigheid over inhoud en visie. Er is nu al schade aangericht. Loketten zijn verdwenen omdat diensten digitaal zijn gegaan. Dit is al een realiteit, de minister heeft zelf voorbeelden gegeven, en deze tekst zou dit fenomeen kunnen versnellen omdat er, in tegenstelling tot wat hij beweert, geen garantie is dat er alternatieven zullen blijven bestaan. We hebben het hier over fysieke loketten, telefoonlijnen met mensen erachter.

Le groupe PS a été constructif et a écouté les associations et le ministre. Le groupe PS est venu avec des propositions et avec des amendements la semaine dernière. On a obtenu une audition aujourd'hui qui n'était pas prévu initialement. Ce texte n'est pas parfait. Demain, il devra être interprété et des arrêtés d'application devront le mettre en œuvre.

Pour le député, le débat n'est pas clos et ne sera toujours pas à l'adoption de ce texte. Le débat sur la numérisation de la société et les dégâts qu'elle peut occasionner auprès d'une partie importante de la population ne sera pas clos.

On devra en reparler au sein du Parlement et le député pense qu'il serait intéressant de commencer la prochaine législature avec une commission délibérative axée sur la question de savoir ce que l'on veut comme société avec la numérisation. Elle représente une modernité pour certains mais un gros risque pour d'autres.

M. Marc-Jean Ghysels a vérifié l'exemple donné par le ministre pour les subsides de la Commission communautaire française. La ministre Ben Hamou a simplifié les procédures administratives et a remis en place la possibilité de demander des subsides par les guichets, et ce, justement, pour éviter la fracture numérique.

Il est important de donner des exemples mais il faudrait peut-être les vérifier avant.

Mme Françoise De Smedt constate qu'il y a eu beaucoup de questions légitimes qui ont été posées. Il aurait été utile pour avoir vraiment toutes les réponses d'encore pouvoir auditionner des experts. Les députés n'ont pas eu l'occasion de le faire, mais rien ne les empêche de le décider encore aujourd'hui. Le groupe PTB réitère donc sa demande d'encore procéder à des auditions d'experts supplémentaires. Le nom de Mme Degrave a notamment été cité. Elle a été très active sur le fond de ce texte et il serait vraiment important de pouvoir encore l'entendre.

Vu tous les débats qu'il suscite, la députée trouve inquiétant de voir ce texte passer aussi vite avant les élections. Le groupe PTB estime qu'il faut encore prendre le temps de pouvoir en discuter avant son adoption.

Contrairement à ce qu'affirme le ministre, il n'a pas été rassurant. Il reste véritablement un désaccord de fond et de vision. Il y a déjà aujourd'hui des dégâts. En effet, des guichets ont disparus parce que des services sont passés au numérique. C'est déjà une réalité, le ministre a lui-même donné des exemples, et ce texte pourrait accélérer ce phénomène parce que, contrairement à ce qu'il affirme, rien ne garantit le maintien des alternatives. On parle ici de guichets physiques, de lignes téléphoniques avec des êtres humains derrière.

De minister bekritiseerde de onthaaldiensten door uit te leggen dat iemand aan de lijn krijgen niet betekent dat men antwoorden krijgt. De volksvertegenwoordigster is het daar niet mee eens, want hoewel er inderdaad problemen kunnen zijn, is het dankzij het menselijke contact dat men uiteindelijk antwoorden krijgt. Er is geen enkele garantie dat de dienstverlening beter zal zijn omdat deze digitaal is. Met een mens tegenover zich daarentegen, is er een dialoog en kan er direct uitleg worden gegeven. Het is door het onthaal en de openbare dienstverlening te versterken dat het beter zal gaan.

De minister gaf het voorbeeld van de Renolution-premies, die inderdaad een probleem vormen, omdat ze alleen via het internet toegankelijk zijn. Met betrekking tot die premies had de minister het over uitbesteding en de volksvertegenwoordigster begrijpt niet waarom. De minister werd gevraagd de openbare dienstverlening te versterken. Het is de rol van de openbare dienst om burgers te helpen. Vandaag de dag worden de sociale diensten overstelpt, overspoeld door de hulp die zij moeten bieden, juist omdat de digitalisering steeds sneller gaat en mensen er niet meer in slagen om hun administratieve formaliteiten te vervullen. De verenigingen en de diensten vragen dus om de openbare dienstverlening te versterken, zodat zij hun hoofdplicht kunnen uitvoeren.

De minister beweert dat de regering het niet goed vindt dat er loketten verdwijnen, dus waarom laat hij de deur open? We moeten absoluut die bewuste zin uit artikel 13 schrappen, die deuren openlaat, en die bewuste paragraaf 8 schrappen, die een probleem vormt, omdat hij tenietdoet wat er nog zou kunnen worden ingevoerd.

De minister heeft gezegd dat er in zijn tekst geen sancties zouden staan, omdat er eventueel controles zullen zijn om na te gaan of het systeem is ingevoerd. Het eerste wat we vandaag moeten doen, is in de wet garanderen dat er alternatieven bestaan. We weten heel goed dat als er geen sancties zijn, de wetten niet worden toegepast. De PTB-fractie vraagt om een garantie, maar ook om sancties.

De minister heeft verduidelijkt dat dit niet alleen zijn ontwerp was, maar een ontwerp van de regering en dat andere partijen, zoals PS en Ecolo, aan zijn zijde stonden. De PTB-fractie begrijpt dat de minister niet alleen verantwoordelijkheid wil nemen voor deze tekst en dat hij niet van gedachten zou veranderen. Toch vraagt de PTB-fractie aan haar collega's van de PS en van Ecolo om rekening te houden met de overtuigende argumenten die vanmorgen nog eens werden uitgewerkt door de woordvoerder van de verenigingssector. We moeten niet langer rond de pot draaien en deze tekst aanpassen om alternatieven te garanderen. De PTB-fractie heeft amendementen ingediend, maar kan deze tekst natuurlijk niet in haar eentje veranderen.

De heer John Pitseys begrijpt dat deze tekst aanleiding geeft tot debat. Ook andere teksten zullen tussen nu en het einde van de zittingsperiode aanleiding geven tot debat. Als het de bedoeling is om het debat over alle teksten die er aanleiding toe geven uit te stellen tot na de verkiezingen, stelt

Le ministre a critiqué les accueils en expliquant que ce n'est pas parce qu'on a quelqu'un au téléphone qu'on va avoir des réponses. La députée n'est pas d'accord parce que, même si il peut effectivement y avoir des problèmes, c'est grâce au fait d'être en contact avec un être humain que l'on finit par avoir des réponses. Il n'y a aucune garantie que le service sera meilleur parce qu'il est numérique. Par contre, lorsque l'on a un être humain en face de soi, il y a un dialogue et des explications peuvent être données directement. C'est en renforçant les accueils et en renforçant le service public que cela ira mieux.

Le ministre a pris l'exemple des primes Renolution qui sont effectivement un problème, car elles ne sont accessibles que via Internet. Concernant ces primes, le ministre a parlé de sous-traitance et la députée ne comprend pas pourquoi. Il est demandé au ministre de renforcer le service public. C'est le rôle du service public de venir en aide aux citoyens. Aujourd'hui, les services sociaux sont débordés, submergés par les aides qu'ils doivent donner justement parce que la numérisation s'accélère et que les personnes n'arrivent plus à faire leurs démarches administratives. Les associations et les services demandent donc de renforcer le service public afin qu'ils puissent faire leur mission première.

Le ministre prétend que le Gouvernement ne trouve pas correct qu'il y ait des guichets qui disparaissent alors pourquoi laisse-t-il la porte ouverte? Il faut absolument enlever cette fameuse phrase de l'article 13 qui laisse des portes ouvertes et supprimer le fameux § 8 qui pose problème puisqu'il annule ce qui pourrait encore être mis en place.

Le ministre a dit qu'il n'y aurait pas de sanction dans son texte parce qu'il y aura éventuellement du contrôle qui pourra se faire pour vérifier si c'est bien en place. La première chose à faire aujourd'hui, c'est garantir dans la loi que les alternatives existent. On sait très bien que, sans sanctions prévues, les lois ne sont pas appliquées. Le groupe PTB demande une garantie, mais également que des sanctions soient prévues.

Le ministre a précisé que ce n'était pas que son projet mais bien un projet du Gouvernement et que d'autres partis, comme PS et Ecolo, étaient à ses côtés. Le groupe PTB comprend que le ministre ne veut pas assumer tout seul la responsabilité de ce texte et qu'il n'allait pas changer d'avis. Le groupe PTB demande néanmoins à ses collègues du PS et d'Ecolo de tenir compte des arguments convaincants qui ont encore été développés ce matin par le porte-parole du secteur associatif. Il faut arrêter de tourner autour du pot et amender ce texte pour garantir les alternatives. Le groupe PTB a déposé des amendements, mais évidemment n'arrivera pas à modifier ce texte tout seul.

M. John Pitseys comprend que ce texte suscite des débats. D'autres textes, d'ici la fin de la législature, en susciteront également. Si le but est de reporter le débat après les élections pour tous les textes qui en suscitent, le député propose tout simplement de fermer le Parlement. Les députés sont encore

de volksvertegenwoordiger voor om het parlement gewoon te sluiten. De parlementsleden zijn er nog steeds om zo goed en efficiënt mogelijk te werken tussen nu en het einde van de zittingsperiode.

De volksvertegenwoordiger wil een uitspraak citeren van kardinaal de Retz, Jean-François Paul de Gondi, die werd overgenomen door François Mitterrand en vervolgens door François Hollande, namelijk dat ambiguïteit alleen kan worden opgelost ten koste van zichzelf. Hij is het daar niet mee eens. Wanneer men goed beleid maakt, is het beter om uit de ambiguïteit te stappen, ook al is dat soms een beetje pijnlijk of dwingt het tot meer discussie. Hij zal dus terugkomen op een aantal vragen die de Ecolo-fractie heeft gesteld.

De tweede zin van artikel 13, paragraaf 1, stelt dat alternatieve maatregelen kunnen worden ingevoerd, voor zover deze de betrokken gebruiker een niveau van dienstverlening garanderen dat ten minste gelijkwaardig is aan de bovengenoemde maatregelen. Het gaat hier niet over de identiteit van de rechtspersoon die de maatregelen neemt. Er zijn al overtuigende aanvullende toelichtingen ontvangen met betrekking tot de steun voor huisvesting en de steun in de Franse Gemeenschapscommissie. Dit artikel 13, paragraaf 1, gaat niet over wie de maatregelen neemt, maar over welke soorten maatregelen worden genomen.

In zijn inleidende uiteenzetting zei de minister bemoedigende zaken. Hij zei dat de maatregelen die hier worden genomen alternatieve en creatieve maatregelen zijn. Indien deze maatregelen worden genomen, gebeurt dat dan zonder afbreuk te doen aan een fysieke ontvangst, een telefoondienst en contact per post? Om het nog preciezer te zeggen, kan artikel 13, paragraaf 1 zo worden begrepen dat bovendien bijvoorbeeld alternatieve maatregelen kunnen worden ingevoerd voor zover zij de betrokken gebruiker een niveau van dienstverlening garanderen dat ten minste gelijkwaardig is aan de bovengenoemde maatregelen?

De volksvertegenwoordiger meent uit het commentaar bij de tekst te begrijpen dat "de uitvoering van administratieve procedures of communicatie op een andere manier dan online, moet worden beoordeeld in de context van de algemene verplichting om een alternatief middel te creëren of in stand te houden voor het online uitvoeren van alle administratieve procedures of van elke communicatie" een belangrijk deel van de paragraaf is. Zou dit kunnen betekenen dat de ondersteuning bij het online uitvoeren van administratieve procedures op zijn minst rechtstreekse interactie met een mens moet omvatten?

Hoe zit het met de bekendmaking van de niet-digitale methoden (fysieke ontvangst, telefoondienst en post)? Het is zeer belangrijk om toegang te hebben tot niet-digitale alternatieven, maar het is nog belangrijker om te weten dat die alternatieven bestaan. Gebruikers zijn vaak niet eens op de hoogte van hun rechten.

là pour travailler le mieux et le plus efficacement possible d'ici la fin de la législature.

Le député aimerait citer une phrase du cardinal de Retz, Jean-François Paul de Gondi, reprise par François Mitterrand puis par François Hollande, qui est « On ne sort de l'ambiguïté qu'à ses dépens ». Le député n'est pas d'accord avec cela. Lorsque l'on fait de la bonne politique, il vaut mieux sortir de l'ambiguïté, même si c'est parfois un peu douloureux ou si cela force une discussion en plus. Il va donc revenir sur un certain nombre de questions que le groupe Ecolo a posé.

La deuxième phrase de l'article 13, § 1er, dit que des mesures alternatives peuvent être mises en place, pour autant qu'elles garantissent à l'utilisateur concerné un niveau de service au minimum équivalent aux mesures précitées. On ne parle pas ici de l'identité de l'entité juridique qui prend les mesures. Des explications complémentaires probantes ont déjà été reçues pour ce qui concerne les aides au logement et les aides en Commission communautaire française. Cet article 13, § 1, ne parle pas de qui prend les mesures, mais quels types de mesures sont prises.

Lors de son exposé introductif, le ministre disait des choses encourageantes. En effet, il disait que les mesures qui sont prises ici sont des mesures alternatives et créatives. Si ces mesures sont prises, le sont-elles sans préjudice d'un accueil physique, d'un service téléphonique et d'un contact par voie postale? Pour le dire encore plus précisément, est-ce qu'on pourrait comprendre l'article 13, § 1, comme disant que des mesures alternatives peuvent par ailleurs, par exemple, être mises en place pour autant qu'elles garantissent à l'utilisateur concerné un niveau de service au minimum équivalent aux mesures précitées.

Le député croit comprendre du commentaire du texte que «la réalisation des procédures administratives, ou les communications autrement qu'en ligne, doit s'apprécier dans le cadre de l'obligation générale de mettre en place ou de maintenir une alternative pour l'aide à la réalisation en ligne de toute procédure administrative ou de toute communication.» est un bout de § important. Cela pourrait-il vouloir dire que les soutiens à la réalisation en ligne des procédures administratives devraient passer à minima par une interaction directe avec un être humain?

Qu'en est-il de la publicité des modalités non numériques (accueil physique, service téléphonique et voie postale)? Il est très important d'avoir accès à des alternatives non numériques, mais savoir que ces alternatives existent est encore plus important. En effet, les usagers ne connaissent souvent même pas leurs droits.

Artikel 5, paragraaf 2, herinnert eraan dat de toegang tot de online procedures via opt-in gebeurt, wat betekent dat wie toegang wil krijgen tot de online procedures, de keuze moet maken om toegang te krijgen tot de online procedures. Maar eenmaal de gebruiker toegang heeft, wat maanden of jaren kan duren, welke publiciteitsmaatregelen zullen hem dan eraan herinneren dat hij zijn toestemming desgewenst kan intrekken, zoals in de tekst staat?

Wat artikel 13, paragraaf 8 betreft, ligt de inhoud van de bijdrage van de minister ongetwijfeld in lijn met die van de volksvertegenwoordigers. Niemand hier wil simpelweg de alternatieven voor het digitale afschaffen. Maar nogmaals, de volksvertegenwoordiger leest artikel 13, paragraaf 8 in samenhang met artikel 5, paragraaf 2. Kan de minister bevestigen dat artikel 13, paragraaf 8, niet kan leiden tot het afschaffen van alle alternatieven voor digitale kanalen?

Met betrekking tot de AVG heeft de verenigingssector een klein amendement dat elegant en makkelijk lijkt. Dat amendement stelt dat de normen die het verzamelen van gegevens bij de Brusselse overheidsdiensten regelen, evenals de protocollen die de genoemde overdrachten regelen, toegankelijk moeten zijn op een portaal, zodat burgers kunnen zien welk gebruik er zal worden gemaakt van de gegevens die zij verplicht zijn aan de overheidsdiensten te verstrekken. Het gaat hier niet over de AVG in de strikte zin van het woord, of over verwerking of gegevens in de strikte zin, maar gewoon over een publiciteitsmaatregel. Het is goed voor de gebruikers om te weten welke regels van toepassing zijn. Wat is de minister van plan te doen om ervoor te zorgen dat gebruikers gewoon toegang hebben tot de inhoud van de regels?

De volksvertegenwoordiger sluit zich aan bij de opmerkingen van een aantal van zijn collega's over rechtspersonen. Er wordt veel gesproken over ondernemers of kleine ondernemers en de volksvertegenwoordiger denkt veel aan de vzw's. Veel verenigingen zijn helemaal geen informatieprofessionals. Het is niet eenvoudig om een kleine vzw op te richten. Hoe zit het met het statuut van die vzw's? Hoe ziet de minister de behandeling of de aanpassingen die in dit opzicht mogelijk zouden zijn voor de vzw's?

Wat de kwestie van verhaal betreft, zijn de sancties die de overheidsdiensten opleggen complexe juridische vraagstukken. Het inschakelen van de ombudsman, in dit geval de ombudsvrouw, is daarentegen vrij eenvoudig. Kan de minister uitleggen via welke kanalen gebruikers eventuele disfuncties, tekortkomingen enz. aan de ombudsvrouw kunnen melden?

De heer Ahmed Mouhssin komt terug op de kwestie van de sancties. Dit is een debat dat verder gaat dan het ontwerp. Niet-naleving van de Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening (GSV) door overheidsdiensten wordt niet bestraft. Er bestaan echter wel manieren om dit te doen. Als in Frankrijk een wet niet wordt nageleefd, wordt het budget op een rekening geblokkeerd en krijgt de gemeente het geld bijvoorbeeld pas als ze de zaak weer in orde heeft gebracht.

Il y a également l'article 5, § 2, qui rappelle que l'accès aux procédures en ligne se fait par opt-in, c'est-à-dire que, pour avoir accès aux procédures en ligne, il faut faire le choix d'avoir accès aux procédures en ligne. Mais une fois qu'on est dedans, ce qui peut durer des mois ou des années, quelles sont les mesures de publicité qui vont rappeler à l'utilisateur que, s'il le souhaite il peut retirer son consentement, comme c'est énoncé dans le texte?

Concernant l'article 13, § 8, le fond de l'intervention du ministre va sans doute dans le sens des députés. Personne ici n'a envie de supprimer purement et simplement les alternatives au numérique. Mais, à nouveau, le député lit l'article 13, § 8, en rapport avec l'article 5, § 2. Le ministre peut-il confirmer que cet article 13, § 8, ne peut pas avoir pour conséquence la suppression de toute alternative au numérique?

Concernant les RGPD, l'associatif a un petit amendement qui semble élégant et qui ne mange pas de pain. Cet amendement dit que «les normes organisant la collecte des données au sein des administrations bruxelloises, ainsi que les protocoles organisant lesdits transferts, doivent être accessibles sur un portail web, et ce pour assurer aux citoyens la possibilité de prévoir quels usages vont être faits des données qu'ils sont obligés de communiquer à l'administration». On ne parle pas ici de RGPD au sens strict, de traitement ou de données au sens strict, mais juste d'une mesure de publicité. Il est bien pour les usagers de savoir quelles sont les règles applicables. Qu'est-ce que le ministre prévoirait pour garantir aux usagers la possibilité d'avoir tout simplement accès au contenu des règles?

Le député se joint aux remarques d'une série de ses collègues concernant les personnes morales. On parle beaucoup des entrepreneurs ou des petits entrepreneurs et le député pense beaucoup aux ASBL. Beaucoup d'associations ne sont pas du tout des professionnelles de l'information. Il n'est pas simple de construire une petite ASBL. Qu'en est-il du statut de ces ASBL? Comment le ministre voit-il le traitement ou les aménagements qui pourraient être faits pour les ASBL à cet égard?

Concernant la question du recours, les sanctions imposées par les administrations sont des réflexions juridiques complexes. Par contre, le moyen assez simple est le recours au médiateur, en l'occurrence à la médiatrice. Est-ce que le ministre peut préciser quelles sont les voies ouvertes aux usagers pour signaler d'éventuels dysfonctionnements, d'éventuelles insuffisances, etc. vis-à-vis de la médiatrice?

M. Ahmed Mouhssin rebondit sur la question des sanctions. Il s'agit d'un débat qui dépasse le projet. Le non-respect du Règlement Régional d'Urbanisme (RRU) par des administrations publiques n'est pas sanctionné. Or il existe des pistes. En France, en cas de non-respect d'une loi, le budget est bloqué sur un compte et la commune, par exemple, ne reçoit pas l'argent tant qu'elle ne s'est pas mise en ordre.

De volksvertegenwoordiger is van mening dat we origineel en creatief moeten zijn om hefboomen te vinden. Als gemeenten hun quota voor personen met een handicap niet halen, zou het geld geblokkeerd kunnen worden en aan maatwerkbedrijven kunnen worden gegeven. Werknemers van die maatwerkbedrijven zouden dan naar de gemeente in kwestie worden gestuurd. Het gaat niet sancties, maar om oplossingen.

De volksvertegenwoordiger heeft de website van de Franse Gemeenschapscommissie nagekeken. Daar staat dat als het invullen van het formulier te moeilijk is, men kan bellen of e-mailen om een afspraak te maken, om hulp te krijgen bij het invullen van het formulier. Er is dus wel degelijk een fysieke dienst waar mensen terecht kunnen om formulieren in te vullen.

Minister Vervoort, die binnen de Franse Gemeenschapscommissie bevoegd is voor handicaps, heeft beslist om vanaf 2024 één loket op te richten voor personen met een handicap, om hen op te vangen en hun behoeften te analyseren, en dit voor alle machtsniveaus. Dit loket bestond niet en is nu opgericht. Volgens de volksvertegenwoordiger moeten we in de richting van die oplossing gaan.

Er is nog een laatste punt. In het meerderheidsakkoord is er sprake van contractualisering. De gemeenten hebben weliswaar autonomie, maar in het kader van de contractualisering worden middelen al dan niet vrijgemaakt, afhankelijk van de initiatieven die de gemeenten nemen. Het zou interessant zijn om een overzicht van de bestaande loketten te hebben.

Tot besluit zegt de volksvertegenwoordiger dat de regering een reeks hefboomen heeft en dat deze tekst veel bredere vragen oproept.

Mevrouw Khadija Zamouri verwijst naar de studie van het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA) die afgelopen juli werd gepubliceerd over de digitale prestaties in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: Brussel scoort beter dan de rest van het land en hoort bij het gemiddelde van de Europese landen. Het parlamentslid is blij met dit resultaat, vooral omdat het om een relatief jonge technologie gaat. Zij roept de regering op om de digitale transitie van bedrijven te blijven ondersteunen en rekening te houden met de kleine zelfstandigen die minder vertrouwd zijn met deze technologie.

De dekking van het vaste netwerk met hoog debiet en de uitrol van 5G – cruciaal voor de ontwikkeling van bedrijven – kunnen beter, maar het parlamentslid geeft toe dat deze zaken niet onder de bevoegdheid van de minister vallen.

Bij de digitalisering van overheidsdiensten heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ook goede resultaten geboekt, maar het gewest moet beter rekening te houden met het perspectief van de gebruikers en hun sterk uiteenlopende sociaaleconomische situaties. Hoe worden de overheidsdiensten aangemoedigd om dit te doen?

Le député trouve qu'il faut faire preuve d'originalité et de créativité pour trouver des leviers. Dans le cas de non-respect des quotas de personnes handicapé par les communes, l'argent pourrait être bloqué et être donné aux Entreprises de Travail Adapté (ETA). Des employés de ces ETA seraient envoyés dans la commune en question. Il ne s'agit pas de sanction mais de solution.

Le député a vérifié sur le site Internet de la Commission communautaire française. Il y est expliqué que «Si c'est trop difficile de remplir le formulaire, vous pouvez téléphoner ou envoyer un mail pour demander un rendez-vous, on vous aidera pour remplir le formulaire». Il y a donc bien un service physique qui accueille les personnes pour remplir des formulaires.

Le ministre Rudi Vervoort en charge du Handicap en Commission communautaire française a décidé à partir de 2024 de mettre un guichet unique au service des personnes handicapées pour les accueillir dans le cadre de l'analyse de leurs besoins, et ce, pour tous les niveaux de pouvoir. Ce guichet n'existait pas et a été créé. Le député indique que, de son point de vue, il faut tendre vers cette solution.

Le député aborde un dernier élément. Dans l'accord de majorité, il y a la question de la contractualisation. Certes les communes ont une autonomie mais dans le cadre de la contractualisation, il y a des budgets qui sont débloqués ou pas en fonction des initiatives qui sont prises par les communes. Il serait intéressant d'avoir un cadastre des guichets existants.

Le député conclut en disant que le Gouvernement a une série de leviers et que ce texte amène à se poser des questions beaucoup plus larges.

Mme Khadija Zamouri renvoie à l'étude de l'Institut bruxellois de statistique et d'analyse (IBSA) parue en juillet dernier relative aux performances numériques en Région de Bruxelles-Capitale: Bruxelles y obtient un meilleur score que le reste du pays et se situe dans la moyenne des pays européens. La députée s'en réjouit, d'autant plus qu'il s'agit d'une technologie relativement jeune. En matière d'intégration des technologies numériques, les entreprises bruxelloises se positionnent dans le haut du panier, ce dont se félicite également la députée, qui invite le gouvernement à continuer à soutenir la transformation numérique des entreprises, en tenant compte également des petits indépendants qui sont moins à l'aise avec cette technologie.

Si la couverture fixe à haut débit et le déploiement de la 5G – cruciaux pour le développement des entreprises – pourraient être améliorés, la députée reconnaît que ces matières ne relèvent pas des compétences du ministre.

En matière de numérisation des services publics, la Région de Bruxelles-Capitale affiche aussi de bons résultats mais la députée souligne l'importance de prendre davantage en compte la perspective de l'utilisateur et la grande diversité de leurs situations socioéconomiques. Comment les services publics y sont-ils encouragés?

De spreker erkent dat de digitale kloof politieke aandacht en passende middelen verdient, maar die mag geen rem vormen op de digitale transitie. Zij herinnert aan enkele voordelen van digitale overheidsdiensten. Het is ook gemakkelijker om een website in twee of drie talen te vertalen dan om voor elke dienst een meertalige ambtenaar te vinden.

Het parlamentslid is van mening dat deze ordonnantie het juiste evenwicht vindt tussen digitale en traditionele overheidsdiensten en dringt er bij de regering op aan om digitale kennis te bevorderen, zodat iedereen in Brussel op de digitale trein kan springen en baat heeft bij de voordelen ervan, vooral jongeren. Tot slot vraagt zij naar de voortgang van de Data Governance Act.

De heer Christophe De Beukelaer zegt dat de minister altijd zeer voortvarend is in wat hij zegt en dat hij oprecht lijkt te willen voldoen aan de verzoeken die worden gedaan. We moeten de daad bij het woord voegen en voor een groot aantal van de voorgestelde amendementen stemmen, zo niet voor allemaal.

Uit de stemmingen zal blijken of de bereidheid oprecht is of niet. Als de bereidheid er is, is er immers geen enkele reden om deze amendementen niet te aanvaarden. Zij verduidelijken simpelweg alles wat de minister zojuist in de commissie heeft gezegd. Zal er samenhang zijn tussen wat er wordt gezegd en hoe er wordt gestemd? Dat is het hele debat.

De volksvertegenwoordiger rekent op de steun van de meerderheid voor de amendementen die hij heeft ingediend. Die hebben betrekking op de artikelen 13 en 18 om een en ander te verduidelijken. Een ander amendement dat hij heeft ingediend, laat de regering veel ruimte om eenvoudigweg het kader vast te stellen voor de sancties of maatregelen in het geval dat overheidsdiensten zich niet aan de tekst houden. Het is uiteraard heel goed mogelijk om sancties in te voeren. Sommige collega's hebben zojuist mogelijkheden genoemd die meer dan interessant zijn.

Minister Clerfayt legt uit dat de 'overheidsinstanties' die onder deze tekst vallen een zeer brede juridische categorie vormen (Leefmilieu Brussel, Cocof, Brugel, homegrade.brussels, gemeenten, de gemeentelijke vzw's). Deze overheidsdiensten bieden zeer uiteenlopende diensten aan, met verschillende vormen van organisatie en doelgroepen. Daarom legt de tekst algemene principes vast en kan elke overheidsdienst in overeenstemming met de specifieke regels die op hem van toepassing zijn (gemeentewet, federale wet, enz.), eigen keuzes maken en oordelen over de uitzondering, de kosten en de onevenredige last. In het geval van Actiris is het bijvoorbeeld het directiecomité dat beslist over de openingstijden, niet de minister.

Verscheidene vragen van de parlementsleden vallen dus onder de bevoegdheid van de betrokken overheidsdienst, die een van de maatregelen zal moeten nemen die in de ordonnantie worden vermeld. De ordonnantie geeft ook aan waar burgers een probleem kunnen melden (easy.brussels of

L'intervenante revient ensuite sur le fossé numérique. Tout en reconnaissant que ce fossé mérite l'attention politique et des moyens appropriés, la députée estime qu'il ne doit pas pour autant freiner le développement numérique et rappelle quelques-uns des avantages des services publics numériques. Par ailleurs, il est plus facile de traduire un site en deux ou trois langues que de trouver un fonctionnaire multilingue pour chaque service.

La députée estime que cette ordonnance trouve le bon équilibre entre services publics numériques et traditionnels et exhorte le gouvernement à promouvoir l'apprentissage des compétences numériques afin que chaque Bruxelloise puisse monter dans le train du numérique et bénéficier de ses atouts, en particulier les jeunes. La députée s'enquiert enfin de l'état d'avancement du Code de la donnée et de la gouvernance.

M. Christophe De Beukelaer indique que le ministre est toujours très volontariste dans ses paroles et il semble avoir vraiment envie de rencontrer les demandes émises. Il faut joindre l'acte à la parole et voter si pas tous les amendements, une grande partie de ceux qui sont proposés.

C'est via les votes qu'on décèlera si la volonté est sincère ou non. En effet, si la volonté est là, il n'y a pas de raison de ne pas accepter ces amendements. Ils ne font que clarifier tout ce que le ministre vient de dire en commission. Est-ce qu'il y aura une cohérence entre ce qui est dit et ce qui est voté? C'est là tout le débat.

Le député compte sur le soutien de la majorité pour les amendements qu'il a déposés. Ceux-ci concernent les articles 13 et 18 afin de bien préciser les choses. Un autre amendement déposé laisse beaucoup de latitude au Gouvernement pour simplement fixer le cadre des sanctions ou mesures au cas où des administrations ne respecteraient pas le texte. Il est tout à fait possible évidemment de mettre en place des sanctions. Certains collègues viennent d'évoquer des pistes qui sont plus qu'intéressantes.

M. Bernard Clerfayt (ministre) explique que les «autorités publiques» visées par ce texte sont un objet juridique très vaste (de Bruxelles Environnement à la Cocof en passant par Brugel, homegrade ou les pouvoirs locaux, les ASBL qui en dépendent, etc.). Ces autorités publiques offrent une grande diversité de services, avec une grande diversité d'organisation et de publics visés. C'est la raison pour laquelle le texte fixe de grands principes généraux et qu'il laisse ensuite le soin à chaque autorité publique, selon les normes spécifiques qui l'encadrent (loi communale, loi fédérale, etc.), d'assumer ses choix et de juger de la bonne appréciation de l'exception, du coût, de la charge disproportionnée, etc. Par exemple, dans le cas d'Actiris, c'est le comité de gestion d'Actiris qui décide de ses heures d'ouverture et non le ministre.

Plusieurs questions posées par les députés relèvent donc de l'autorité publique concernée qui aura à prendre une des mesures indiquées dans l'ordonnance. Cette dernière indique également auprès de quelles instances le citoyen pourra signaler un problème (easy.brussels ou Paradigm) et leurs

Paradigm). Deze organen zullen hun aanbevelingen openbaar maken. Er is ook politieke controle.

Met betrekking tot het onderscheid tussen gebruikers 'die voor privédoeleinden handelen' en gebruikers 'die voor professionele doeleinden' handelen, wijst de minister erop dat de tekst niet zegt dat zij verschillend moeten worden behandeld. Het algemene principe van inclusie is van toepassing. De tekst geeft de overheidsdienst alleen de bevoegdheid om, als hij dat nodig acht, een onderscheid te maken. De overheidsdienst die een LEL beheert, kan het bijvoorbeeld aangewezen vinden om de toegang tot het loket te behouden voor de kleine kandidaat-zelfstandige van de wijk die een bedrijf wil starten. Maar hij zou deze keuze dan moeten verdedigen tegenover de gemeenteraad. De minister herinnert aan de twee redenen voor dit onderscheid: de samenhang met het federale niveau (voorbeeld van de e-box, facultatief voor burgers en niet in een professionele context) en het feit dat de overheid kan oordelen dat het voor bepaalde grote operatoren om budgettaire redenen beter is om volledig digitaal te gaan.

Met betrekking tot de vragen over het Plan voor digitale toegankelijkheid verwijst de minister naar het evaluatierapport dat elk jaar over dit onderwerp wordt gepubliceerd.

In antwoord op de vraag van de heer Gilles Verstraeten legt de minister uit dat het de overheidsdienst is die moet verantwoorden dat het dienstverleningsniveau minstens gelijkwaardig is. De tekst bepaalt dat de overheidsdienst dit niet zomaar kan beslissen, maar een evaluatie moet uitvoeren, op grond van dezelfde bepalingen als in de ordonnantie van 2018 betreffende de toegankelijkheid van de openbare diensten voor personen met een handicap. Als een persoon met een handicap zich slecht behandeld voelt, kan hij gebruik maken van de bestaande bepalingen in de ordonnantie van 2018 of bij easy.brussels aankloppen. De minister wijst erop dat easy.brussels niet is geraadpleegd omdat het aan de basis ligt van deze tekst.

In antwoord op de vraag van de heer Marc-Jean Ghyssele, die in artikel 3 de zinsnede 'is volledig online beschikbaar' wenst te vervangen door 'kan volledig online beschikbaar zijn', antwoordt de minister dat hierdoor de strekking van de tekst ondermijnd zou worden. Op zijn vraag over artikel 12 en de bepaling van termijnen antwoordt de minister dat de tekst gebaseerd is op Europese bepalingen.

In antwoord op de vraag van de heer Jamal Ikazban herhaalt de minister dat het nooit de bedoeling van deze tekst was om enige vorm van traditionele dienstverlening aan burgers af te schaffen of te verminderen. De bedoeling is om een digitaal communicatiekanaal aan te bieden, dat goed georganiseerd wordt, omdat met dit middel kwaliteitsdiensten aan de burgers aangeboden kunnen worden. Op zijn beurt citeert de minister kardinaal Richelieu: "« En matière d'État, il faut tirer profit de toutes choses, et ce qui peut être utile ne doit jamais être méprisé ». De minister voegt eraan toe dat de Adviesraad voor Personen met een Handicap de uitvoeringstermijn van vijf jaar veel te lang vindt. Voor veel

recommandations seront rendues publiques. À cela s'ajoute le contrôle politique.

En ce qui concerne la distinction entre usagers «à des fins privées» ou «à des fins professionnelles», le ministre précise que le texte ne dit pas qu'il faut les traiter différemment. Le principe général de l'inclusion s'applique. Le texte autorise seulement l'autorité politique, si elle l'estime pertinent, à faire une différence. Par exemple, l'autorité politique qui gère un GEL pourrait estimer pertinent de conserver un accès au guichet pour le petit candidat-indépendant du quartier qui souhaite ouvrir un commerce. Mais elle devrait défendre ensuite ce choix au conseil communal. Le ministre rappelle les deux raisons de cette distinction: la cohérence avec le niveau fédéral (exemple de l'e-box, optionnelle pour les citoyens et non dans un cadre professionnel) et le fait que l'autorité publique peut estimer que, pour certains grands opérateurs, il vaut mieux que cela passe entièrement par le numérique pour des raisons budgétaires.

En ce qui concerne les questions relatives au plan d'appropriation numérique, le ministre renvoie au rapport d'évaluation publié chaque année à ce sujet.

En réponse à Gilles Verstraeten, le ministre explique que c'est l'autorité publique qui devra justifier qu'il s'agit d'un niveau de service au minimum équivalent. Le texte prévoit qu'elle ne peut pas simplement le décider mais doit faire un examen, avec les mêmes dispositions que dans l'ordonnance de 2018 sur l'accessibilité des personnes handicapées aux services publics. La personne handicapée qui s'estimerait maltraitée peut faire appel aux mécanismes existants soit dans l'ordonnance de 2018 soit à easy.brussels. Le ministre précise d'ailleurs que easy.brussels n'a pas été consultée parce qu'elle est à la base de ce texte.

En réponse à Marc-Jean Ghyssele qui souhaite remplacer, à l'article 3, le «est intégralement disponible en ligne» par «peut être intégralement disponible en ligne», le ministre rétorque que cela enlèverait toute la portée du texte. En réponse à sa question relative à l'article 12 et la définition des délais, le ministre précise que le texte reprend les dispositions européennes.

En réponse à Jamal Ikazban, le ministre répète que l'intention de ce texte n'a jamais été de supprimer ou de réduire quelque forme de service classique au citoyen que ce soit. L'intention est d'offrir un canal de communication numérique, bien encadré, parce que ce mode peut permettre d'offrir des services de qualité aux citoyens. À son tour, le ministre cite le cardinal Richelieu: «En matière d'État, il faut tirer profit de toutes choses, et ce qui peut être utile ne doit jamais être méprisé.». À cet égard, le ministre rajoute que le conseil consultatif de la personne handicapée estime le délai de mise en œuvre de cinq ans beaucoup trop long. Pour de nombreuses personnes handicapées, le développement de

personen met een handicap is de ontwikkeling van digitale diensten een zegen.

De minister bespreekt de algemene maatschappelijk kwestie van de plaats van digitale technologie in ons leven. Ook vragen met betrekking tot kunstmatige intelligentie of algoritmen zijn relevant, maar staan los van de vraag hoe gebruikers hun aanvragen zullen indienen (aan het loket, telefonisch, per post of digitaal). De manier waarop het bestuur vervolgens de gegevens verwerkt, wordt geregeld in de Data Governance Act, die binnenkort wordt voorgelegd.

In antwoord op de vraag van de heer John Pitseys over artikel 13, paragraaf 2, legt de minister uit dat 'alternatieve maatregelen' betekenen dat als een kanaal wordt verwijderd, er voor een ander kanaal moet worden gezorgd. De zin in zijn huidige vorm betekent niet dat de drie toegangskanalen vervangen kunnen worden door een enkel. Wat wordt aangeboden, kan niet worden teruggeschoefd. Bij vervanging moet het dienstverleningsniveau ten minste gelijkwaardig zijn.

De heer John Pitseys vraagt de minister naar de mogelijkheid om de drie toegangskanalen tegelijkertijd te vervangen door drie nieuwe kanalen.

Minister Clerfayt legt uit dat de enige voorwaarde is dat ze beter moeten zijn, en elke overheidsdienst moeten dit zelf beoordelen. Tot slot herhaalt de minister dat artikel 13, paragraaf 8, nooit kan leiden tot het schrappen van een niet-digitaal kanaal. Onevenredigheid betekent niet dat een kanaal verdwijnt, maar om budgettaire redenen is het wellicht niet mogelijk om alle toegangen aan te bieden.

Met betrekking tot het inschakelen van de ombudsman, legt de minister uit dat de tekst over de ombudsman van toepassing is. Het is een van de bestaande beroepsmogelijkheden, in absolute en algemene zin, voor elke vraag die zich voordoet. De tekst biedt nog een andere mogelijkheid, namelijk easy.brussels en Paradigm.

II.IV Artikelsgewijze bespreking en stemmingen

Opschrift van het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie

Om eenvormigheid in het opschrift te behouden, wordt een technische correctie voorgesteld om het opschrift van het ontwerp te vervangen door "Ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie van de Franse Gemeenschapscommissie, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en betreffende de digitale transitie van de overheidsinstanties".

De commissie stemt in met dit voorstel.

services numériques est une bénédiction.

Le ministre évoque ensuite le sujet de société global sur la place du numérique dans nos vies. De même, les questions relatives à l'intelligence artificielle ou les algorithmes sont pertinentes mais sont indépendantes de la question de savoir comment l'utilisateur va introduire sa demande (au guichet, par téléphone, par courrier postal ou de façon numérique). La manière dont l'administration traite par la suite les données sera traitée dans le Code de la donnée et de la gouvernance, qui sera présenté sous peu.

En réponse à la question de John Pitseys relative à l'article 13, alinéa 2, le ministre précise que «mesures alternatives» signifie que si un canal est supprimé, il faut en prévoir un autre. La phrase telle qu'écrite ne veut pas dire que l'on puisse remplacer les trois points d'accès par un seul. On ne peut pas réduire ce qui est offert. Si un remplacement est effectué, le niveau de service doit être «au minimum équivalent».

M. John Pitseys (Ecolo) interroge le ministre sur la possibilité de remplacer les trois points d'accès en même temps par trois nouveaux canaux.

M. Bernard Clerfayt (ministre) précise que la seule condition à respecter est qu'ils soient meilleurs et chaque autorité publique aura à en juger. Enfin, le ministre répète que l'article 13, § 8, ne peut jamais aboutir à la suppression de tout canal non numérique. La disproportion n'entraîne pas la suppression d'un accès mais tous les accès absolus ne seront peut-être pas proposés pour des raisons budgétaires.

Enfin, en ce qui concerne le recours au médiateur, le ministre précise que le texte relatif au médiateur est d'application. C'est un des recours existants, de manière absolue et générale, pour toute question qui se pose. Le texte en crée un autre, à savoir easy.brussels et Paradigm.

II.IV Discussion des articles et votes

Titre du projet de décret et d'ordonnance conjoints

Afin de garder une uniformité dans le titre, une correction technique est proposée afin de remplacer le titre du projet par «Projet de décret et ordonnance conjoints de la Commission communautaire française, la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire commune et relatifs à la transition numérique des autorités publiques».

La commission marque son assentiment à cette proposition.

Artikel 1

Dit artikel lukt geen enkele commentaar uit.

Artikel 1 wordt aangenomen met eenparigheid van de 8 aanwezige leden van de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met eenparigheid van de 9 aanwezige leden van de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 2

Dit artikel lukt geen enkele commentaar uit.

Artikel 2 wordt aangenomen met 5 stemmen bij 3 onthoudingen in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 3

Minister Clerfayt, minister, stelt amendement nr. 7 voor en verantwoordt het. De minister bedankt ook de diensten van het parlement voor het opmerken van deze tikfout.

Amendement nr. 7 wordt aangenomen met 7 stemmen bij 1 onthouding in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 8 stemmen bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 3, aldus geamendeerd, wordt aangenomen met 7 stemmen bij 1 onthouding in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 8 stemmen bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 4

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 9 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt wil dat het amendement wordt verworpen, niet om de reden die mevrouw De Smet aangeeft, maar omdat de toevoeging van het woord 'publiek' het gebruik van bijvoorbeeld de Itsme-software zou verbieden. Die wordt overall gebruikt als identificatiemiddel en is erg praktisch. Het is een privédienst die uitstekende diensten levert. De overheid moet het volledige dienstenaanbod in handen hebben, maar op een bepaald punt in de dienstverleningsketen kan er een

Article 1^{er}

Cet article ne suscite aucun commentaire.

L'article 1^{er} a été adopté à l'unanimité des 8 membres présents au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et à l'unanimité des 9 membres présents au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 2

Cet article ne suscite aucun commentaire.

L'article 2 a été adopté par 5 voix pour et 3 abstentions au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 3

M. Bernard Clerfayt, ministre, présente et justifie l'amendement n° 7. Le ministre remercie également les services du Parlement d'avoir remarqué cette coquille.

L'amendement n° 7 est adopté par 7 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 8 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

L'article 3, tel qu'amendé, est adopté par 7 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 8 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 4

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 9.

Le ministre Bernard Clerfayt souhaite que l'amendement soit rejeté, non pas pour la motivation que Mme Françoise De Smet a indiquée, mais parce que l'ajout du mot «public» interdirait l'utilisation de logiciel «*itsme*» par exemple. Celui-ci est utilisé partout comme moyen d'identification et est très pratique. C'est un service privé qui donne d'excellents services. Le pouvoir public doit maîtriser toute l'offre de service mais il peut avoir un moment dans la chaîne

privédeelnemer zijn, zoals Itsme, een Belgisch parapedaardje.

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 10 voor en verantwoordt het.

De minister zegt dat hij de bezorgdheid kan begrijpen en dat het geval in Nederland een triest geval is. Het gaat hier echter niet om de verwerking van gegevens door de overheidsdiensten, zoals in Nederland het geval was. De kwestie van de gegevensverwerking, op papier of digitaal, blijft ongewijzigd.

We hebben het alleen over de interactiemodus waarbij er a priori geen gegevensverwerking is, alleen het vastleggen van informatie.

Amendementen nrs. 9 en 10 worden verworpen met 7 stemmen tegen 1 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 8 stemmen tegen 1 in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 4 wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 5

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 11 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt zegt dat zodra het ontwerp wordt goedgekeurd en bepaalt dat alle interacties, de drie traditionele modi en de digitale modus, bestaan en een vrije keuze zijn voor de mensen, dit per definitie van toepassing is. Het amendement is volkomen tautologisch.

Amendement nr. 11 wordt verworpen met 7 stemmen tegen 1 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 8 stemmen tegen 1 in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

De heer Sadik Köksal stelt amendement nr. 25 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt zegt dat hij tijdens de algemene bespreking heeft uitgelegd waarom deze optie kon worden geboden aan de overheidsinstanties die afhankelijk van de aard van de dienst hebben beslist of dit al dan niet relevant is. Anders wordt misschien een buitensporige last ten gunste van rechtspersonen gelegd op de overheidsinstanties die over schaarse middelen beschikken.

de service un insert privé comme «*itsme*» qui est un fleuron belge.

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 10.

Le ministre indique qu'il peut comprendre la préoccupation et le cas hollandais est un triste cas. Cependant, ici, il ne s'agit pas du traitement des données par l'administration ce qui était le cas hollandais. La question du traitement des données, que ce soit par papier ou numériquement, ne change pas.

On parle uniquement du mode d'interaction dans lequel il n'y a priori pas de traitement de données mais juste une captation d'informations.

Les amendements n°s 9 et 10 sont rejetés par 7 voix contre et 1 voix pour au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 8 voix contre et 1 voix pour au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

L'article 4 est adopté par 5 voix pour, 1 voix contre et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix pour, 1 voix contre et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 5

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 11.

M. Bernard Clerfayt (ministre) indique que dès l'instant où le projet serait voté, puisqu'il prévoit que toutes les interactions, les trois modes traditionnels et le mode numérique, existent et sont au libre choix des gens, par définition cela s'applique. L'amendement est totalement tautologique.

L'amendement n° 11 est rejeté par 7 voix contre et 1 voix pour au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 8 voix contre et 1 voix pour au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

M. Sadik Köksal présente et justifie l'amendement n° 25.

M. Bernard Clerfayt (ministre) indique qu'il a expliqué lors de la discussion générale pourquoi on pouvait offrir cette faculté aux autorités qui ont décidé en fonction de la nature du service de savoir si c'est pertinent ou non. Sinon, c'est peut-être mettre une charge excessive au bénéfice des personnes morales à charge des autorités dont les moyens sont rares.

Amendementen nr. 25 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 6 stemmen tegen 2, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Minister Clerfayt stelt amendement nr. 28 voor en verantwoordt het. De minister specificeert dat dit de betekenis van de zin verduidelijkt door 'kan' te vervangen door 'moet'.

Amendement nr. 28 wordt aangenomen met 7 stemmen bij 1 onthouding in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 8 stemmen bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Bijgevolg wordt amendement nr. 12 doelloos.

Mevrouw Françoise De Smedt verantwoordt haar onthouding omdat haar fractie een uitgebreider amendement had ingediend. Voor het overige steunt de PTB-fractie de woordwijziging.

Artikel 5, aldus geamendeerd, wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 2, bij 1 onthouding in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikelen 6 tot 10

Deze artikelen lokken geen enkele commentaar uit.

De artikelen 6 tot 10 worden aangenomen met 5 stemmen tegen 2, bij 1 onthouding in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 11

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 13 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt vindt het niet relevant om voor dit amendement te stemmen. 'isme' is een privédienst die volledig door de wet wordt gereguleerd. Hij biedt een uitstekende service en is te vinden op de meeste overheidswebsites, zoals Tax-on-web, My Health enz.

Er zijn meerdere identificatiemethoden waarmee iedereen zich kan identificeren en die alle nodige garanties lijken te bieden.

L'amendement n° 25 est rejeté par 5 voix contre et 3 voix pour au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 6 voix contre, 2 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

M. Bernard Clerfayt, ministre, présente et justifie l'amendement n°28. Le ministre précise que cela clarifie le sens de la phrase en remplaçant « peut » par « doit ».

L'amendement n° 28 est adopté par 7 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 8 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

En conséquence, l'amendement n° 12 est devenu sans objet.

Mme Françoise De Smedt justifie son abstention parce que son groupe avait déposé un amendement plus complet. Sinon, le groupe PTB soutient le changement de mot.

L'article 5, tel qu'amendé, est adopté par 5 voix pour, 2 voix contre et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix pour, 1 voix contre et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Articles 6 à 10

Ces articles ne suscitent aucun commentaire.

Les articles 6 à 10 ont été adoptés par 5 voix pour, 2 voix contre et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix pour, 1 voix contre et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 11

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 13.

M. Bernard Clerfayt (ministre) ne pense pas qu'il soit pertinent de voter cet amendement. «Istme» est un service privé totalement encadré par la loi. Il rend d'excellents services et est présent sur la plupart des sites publics comme «Tax-on-web», «My Health», etc.

Il y a plusieurs modes d'identification permettant à chacun de s'identifier qui semblent donner toutes les garanties nécessaires.

Amendement nr. 13 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 11 wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 12

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Artikel 12 wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 2, bij 1 onthouding in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 13

Minister Clerfayt stelt amendement nr. 8 voor en verantwoordt het.

Amendement nr. 8 wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 2 in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

De heer Sadik Köksal verantwoordt de tegenstem van zijn fractie door het vervallen van hun amendement nr. 26.

Bijgevolg worden de amendementen nrs. 26, 1, 2, 14, 15 en 17 doelloos.

De heer Christophe De Beukelaer stelt amendement nr. 5 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt zegt dat de motivering van het amendement voortkomt uit een verkeerde interpretatie van de effecten van de tekst. Het gaat er niet om een bepaalde groep de facto uit te sluiten, maar veeleer om, indien de overheidsinstantie dit nuttig acht, voor een verzoek dat beroepsmatig wordt gedaan niet dezelfde bescherming te bieden als voor een verzoek dat door een natuurlijke persoon wordt gedaan.

L'amendement n° 13 est rejeté par 5 voix contre, 1 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix contre, 1 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

L'article 11 a été adopté par 5 voix pour et 3 voix contre au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix pour, 1 voix contre et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 12

Cet article ne suscite aucun commentaire.

L'article 12 a été adopté par 5 voix pour, 2 voix contre et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix pour, 1 voix contre et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 13

M. Bernard Clerfayt, ministre, présente et justifie l'amendement n° 8.

L'amendement n° 8 est adopté par 5 voix pour et 3 voix contre au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix pour et 2 voix contre au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

M. Sadik Köksal justifie le vote négatif de son groupe parce que leur amendement n° 26 tombe.

En conséquence, les amendements n°s 26, 1, 2, 14, 15 et 17 sont devenus sans objet.

M. Christophe De Beukelaer présente et justifie l'amendement n° 5.

M. Bernard Clerfayt (ministre) précise que la motivation de l'amendement résulte d'une mauvaise lecture des effets du texte. Il ne s'agit pas d'exclure de facto un public particulier mais il s'agit, si l'autorité publique le juge utile, de ne pas offrir la même protection à une demande à titre professionnel que pour une demande à titre de personne physique.

Elke overheidsinstantie zal hierover naar eer en geweten moeten debatteren en als zij het nodig vindt dat een bepaalde professionele groep ondersteuning krijgt, kan zij daarin voorzien. Het lijkt de minister een kwestie van goed bestuur om het op die manier te doen en het aan elke overheidsinstantie over te laten om hierover te beslissen.

De minister denkt dat een lokaal economieloket in veel gevallen gerechtvaardigd is. De kleine kandidaat-ondernemer moet volledig worden ontvangen. Voor bepaalde andere verrichtingen, zoals voor reservaties van een bouwplaats in een groot bedrijf, kan echter worden beslist om alles digitaal te laten verlopen, zonder enige begeleiding voor de grote bedrijven die een aanvraag indienen bij de overheid. Elke overheidsinstantie zal dit per geval moeten beslissen en rechtvaardigen.

Amendement nr. 5 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 2, bij 1 onthouding in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 6 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 16 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt kan de motivering van dit amendement begrijpen, maar denkt namens de regering dat het een goed idee is om vast te houden aan dezelfde term als in de ordonnantie van 2018 over de toegankelijkheid van de websites en om te vertrouwen op equal.brussels, de overheidsdienst die elke verkeerde toepassing van de toegankelijkheid moet controleren.

Amendement nr. 16 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 18 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt begrijpt ook de bedoeling achter dit amendement, maar een cel digitale inclusie bij Paradigm houdt zich bezig met de digitale inclusie. Het team van die cel werd tijdens deze zittingsperiode uitgebreid.

Deze cel heeft spontaan het Plan voor digitale toegankelijkheid voorbereid, volgt de maatregelen op en werkt aan de ontwikkeling van dit plan in samenwerking met een aantal verenigingen zoals de Koning Boudewijnstichting, Caban en andere, die het plan regelmatig opvolgen.

Er wordt dus al gewerkt aan het betrekken en samenbrengen van partners op het terrein. Volgens de minister is Paradigm nu goed uitgerust om de taken uit te voeren die het hier toegewezen krijgt.

Chaque autorité devra en débattre en âme et conscience et si elle estime nécessaire que tel public professionnel a besoin d'accompagnement elle peut le prévoir. Il semble de bonne gouvernance pour le ministre de le faire ainsi et de laisser à chaque autorité le soin de décider.

Le ministre pense que dans beaucoup de cas un guichet d'économie locale est légitime. Le petit candidat entrepreneurs devrait être accueilli pleinement. Mais pour certaines autres opérations comme pour des réservations de place de chantier dans une grande entreprise, on peut décider de tout basculer en numérique sans qu'il y ait un accompagnement pour les grandes entreprises qui font des demandes au pouvoir public. Chaque pouvoir public, au cas par cas, va devoir le décider et en justifier.

L'amendement n° 5 est rejeté par 5 voix contre, 2 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 6 voix contre, 1 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 16.

Le ministre Bernard Clerfayt peut comprendre ce qui motive cet amendement mais pense au nom du Gouvernement qu'il est bon d'en rester aux mêmes termes que l'ordonnance de 2018 sur l'accessibilité des sites internet et de faire confiance à Equal.brussels qui est l'administration chargée de contrôler toute mauvaise application de l'accessibilité.

L'amendement n° 16 est rejeté par 5 voix contre, 1 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix contre, 1 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 18.

M. Bernard Clerfayt (ministre) comprend aussi l'intention qui se trouve derrière cet amendement mais une cellule inclusion numérique au sein de Paradigm veille à l'inclusion numérique. L'équipe de cette cellule a été développée pendant cette législature.

Cette cellule a spontanément préparé le plan d'appropriation numérique, suit les mesures et travaille pour l'élaboration de ce plan en collaboration avec une série d'acteurs associatifs comme la Fondation Roi Baudouin, Caban et autres qui font un suivi régulier de ce plan.

Il y a donc déjà un travail d'inclusion et d'association de partenaires du terrain. Paradigm est aujourd'hui, selon le ministre, correctement articulé pour remplir les missions qu'on lui confie ici.

Amendement nr. 18 wordt verworpen met 7 stemmen tegen 1 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 8 stemmen tegen 1 in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

De heer Christophe De Beukelaer stelt amendement nr. 3 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt legt uit dat de tekst bepaalt dat voor alle bestaande administratieve procedures met de gebruikelijke methoden (loket, telefoon, papier) overheidsdiensten maximaal 60 maanden de tijd hebben om ze te digitaliseren, zoals bepaald in hoofdstuk 2.

Voor de alternatieve maatregelen geldt echter een termijn van 10 dagen na publicatie. Zij zijn nu al snel van toepassing.

De heer Christophe De Beukelaer (Les Engagés) zegt dat als de wens van de regering dezelfde is als die van zijn fractie, hij zijn amendement intrekt.

Bijgevolg wordt amendement nr. 3 ingetrokken door de indiener ervan.

De heer Christophe De Beukelaer stelt amendement nr. 4 voor en verantwoordt het en mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 19 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt licht toe dat de regering deze paragraaf heeft opgenomen op basis van een Europese richtlijn over toegankelijkheid, die in Brusselse wetgeving werd omgezet door de ordonnantie van oktober 2018 over de toegankelijkheid van de websites.

In zijn advies over deze tekst wijst de Raad van State erop dat deze uitzonderingsclausule bedoeld in artikel 5 van de ordonnantie van 4 oktober 2018 ook in de regeling zou moeten worden opgenomen. De Raad van State specificeert dat dit geen afbreuk mag doen aan de verplichting van de overheidsinstanties om alternatieve oplossingen voor te stellen.

De uitzonderingsclausule maakt het mogelijk om dit niet in alle gevallen te eisen, indien de last onevenredig is. Die enkele gevallen zullen uitzonderlijk zijn. De voorwaarden voor inclusiviteit en toegankelijkheid konden niet absoluut worden vastgelegd, omdat dit te ver zou gaan. De Raad van State bevestigt dat en in de tekst worden vrijwel dezelfde termen gebruikt als in de ordonnantie van 2018 over de toegankelijkheid van de websites.

Sommigen willen dit lezen als een truc om de voorwaarden van inclusiviteit en toegankelijkheid uit te schakelen, maar daar is geen sprake van. De overheidsinstanties zullen dit in bepaalde gevallen kunnen doen, als ze het rechtvaardigen. De tekst van het artikel stelt duidelijk dat een voorafgaande beoordeling vereist is. De overheidsinstantie zal dit uiteraard moeten verantwoorden aan haar controleorganen, aan haar gemeenteraad, aan haar

L'amendement n° 18 est rejeté par 7 voix contre et 1 voix pour au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 8 voix contre et 1 voix pour au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

M. Christophe De Beukelaer présente et justifie l'amendement n° 3.

M. Bernard Clerfayt (ministre) précise que le texte prévoit que pour toutes les procédures administratives existantes avec les modes usuels (guichet, téléphone, papier) les administrations ont maximum 60 mois pour les numériser tel que c'est prévu dans le chapitre 2.

Par contre, pour les mesures alternatives c'est dans les 10 jours après publication. Elles sont déjà aujourd'hui rapidement d'application.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés) indique que si la volonté du Gouvernement est commune à celle de son groupe, il retire son amendement.

En conséquence, l'amendement n° 3 est retiré par son auteur.

M. Christophe De Beukelaer présente et justifie l'amendement n° 4 et Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 19.

M. Bernard Clerfayt (ministre) précise que le Gouvernement a repris ce paragraphe sur base d'une directive européenne sur l'accessibilité qui a été transposée en droit bruxellois par l'ordonnance d'octobre 2018 sur l'accessibilité des sites internet.

Dans son avis remis dans le cadre de ce texte, le Conseil d'État rappelle que cette clause d'exception telle que celle visée à l'article 5 de l'ordonnance du 4 octobre 2018 devrait également être prévue par le dispositif. Le Conseil d'État précise que cela ne peut pas porter atteinte à l'obligation des autorités publiques de présenter des solutions alternatives.

La clause d'exception permet de ne pas le réclamer dans tous les cas, si la charge est disproportionnée. Ces quelques cas seront marginaux. Les conditions d'inclusivité et les conditions d'accessibilité ne pouvaient pas être prévues de manière absolue car c'était excessif. Le Conseil d'État le confirme et le texte reprend quasiment les mêmes termes que ceux de l'ordonnance de 2018 sur l'accessibilité des sites internet.

Certains veulent le lire comme étant l'entourloupe pour supprimer les conditions d'inclusivité et d'accessibilité, or il n'en est pas question. Les autorités pourront le faire dans certains cas, si elles le justifient. Le texte de l'article dit bien qu'il faut une évaluation préalable. L'autorité devra évidemment s'en justifier devant ses organes de contrôle, devant son conseil communal, devant son conseil d'administration ou devant le Parlement si le Parlement

raad van bestuur of aan het parlement als het parlement van mening is dat de overheidsinstantie fout heeft gehandeld.

Amendementen nrs. 4 en 19 worden verworpen met 7 stemmen tegen 1 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 13, aldus geamendeerd, wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 6 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 14

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Artikel 14 wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 2, bij 1 onthouding in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 15

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 20 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt begrijpt de intentie achter de uitgesproken wens, maar dit is niet de juiste plaats, aangezien we het hier alleen hebben over het principe van de unieke gegevensverzameling en niet over de archivering en verwerking van gegevens, die onder andere wettelijke bepalingen vallen.

In de tekst worden eenvoudigweg de bepalingen van de zogenaamde 'once only'-ordonnantie van 17 juli 2020 houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling overgenomen. Over enkele weken zal de minister het Wetboek voor governance en gegevensbeheer voorstellen, waarin verwezen zal worden naar de AVG. Het algemene beginsel dat door de rapporteur van de Verenigde Naties wordt uiteengezet, is van toepassing op alle overheidsinstanties, elk met betrekking tot de gegevens waarover zij beschikken.

De regering zal niet de bevoegdheid hebben om recht te geven op toegang tot de federale gegevens, voor het grootste deel authentieke gegevens. We zullen moeten nadenken over de juiste plaats om een dergelijke aanvraag te doen, die in principe niet onwettig lijkt.

estime que l'administration a mal fait.

Les amendements n^{os} 4 et 19 sont rejetés par 7 voix contre et 1 voix pour au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix contre, 1 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

L'article 13, tel qu'amendé, a été adopté par 5 voix pour et 3 voix contre au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 6 voix pour, 1 contre et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 14

Cet article ne suscite aucun commentaire.

L'article 14 est adopté par 5 voix pour, 2 voix contre et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 15

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n^o 20.

M. Bernard Clerfayt (ministre) comprend l'intention qui soutient la volonté exprimée mais ce n'est pas le bon endroit puisqu'ici on parle uniquement du principe de collecte unique des données et non pas de l'archivage et du traitement des données qui relèvent d'autres dispositions légales.

Dans le texte, il est simplement recopié les dispositions de l'ordonnance du 17 juillet 2020 garantissant le principe de la collecte unique des données, dite «Once only». Dans quelques semaines, le ministre va présenter le Code de gouvernance de la donnée qui fera référence au RGPD. Le principe général énoncé par le rapporteur des Nations Unies s'applique à l'ensemble des autorités publiques chacune pour les données qu'elles ont.

Le Gouvernement n'aura pas la faculté de donner droit à l'accès aux données fédérales, pour la plus grande part des données authentiques. Il faudra réfléchir sur le bon endroit pour articuler une telle demande qui sur le principe n'a pas l'air illégitime.

Amendement nr. 20 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 15 wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikelen 16 en 17

Deze artikelen lokken geen enkele commentaar uit.

De artikelen 16 en 17 worden aangenomen met 5 stemmen tegen 2, bij 1 onthouding in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 18

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 21 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt zegt dat wanneer de tekst van toepassing zal zijn, de burgers uit verschillende interactiemethodes zullen kunnen kiezen (loket, telefoon, post en digitaal).

Amendement nr. 21 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

De heer Sadik Köksal stelt amendement nr. 27 voor en verantwoordt het. De volksvertegenwoordiger vult de verantwoording van het amendement aan door eraan te herinneren dat het parlement een ordonnantie heeft aangenomen over de evaluatie bij de overheidsdiensten. Als er verplichtingen zijn, worden de personen die een bepaalde verantwoordelijkheid op zich nemen, geëvalueerd. Er bestaat een instrument.

Minister Clerfayt wijst erop dat de heer Köksal volledig verantwoordt waarom het tweede deel van zijn amendement niet nodig is, aangezien er evaluatiemethoden bestaan. Met betrekking tot de communicatiewijzen verwijst de minister naar het antwoord dat hij heeft gegeven op het amendement van mevrouw De Smedt.

L'amendement n° 20 est rejeté par 5 voix contre, 1 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix contre, 1 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

L'article 15 est adopté par 5 voix pour et 3 voix contre au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et à l'unanimité des 7 voix pour, 1 contre et 1 abstention présents au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Articles 16 et 17

Ces articles ne suscitent aucun commentaire.

Les articles 16 et 17 sont adoptés par 5 voix pour, 2 voix contre et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 18

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 21.

M. Bernard Clerfayt (ministre) précise que lorsque le texte s'appliquera, les citoyens auront bien le choix du mode d'interaction (guichet, téléphone, courrier postal et numérique).

L'amendement n° 21 est rejeté par 5 voix contre, 1 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix contre, 1 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

M. Sadik Köksal présente et justifie l'amendement n° 27. Le député complète la justification de l'amendement en rappelant que le Parlement a voté une ordonnance concernant l'évaluation au sein des services publics. S'il y a des obligations, les personnes assumant une certaine responsabilité sont évaluées. Un outil existe.

M. Bernard Clerfayt (ministre) précise que M. Köksal justifie pleinement pourquoi la deuxième partie de son amendement n'est pas nécessaire puisqu'il y a des méthodes d'évaluation. Concernant les modes de communication, le ministre renvoie à la réponse apportée à l'amendement de Mme De Smedt.

De heer Sadik Köksal (MR) wijst erop dat de minister tijdens de algemene bespreking heeft gezegd dat de regering zichzelf niet zou sanctioneren. Toch bestaan er manieren om datgene wat goedgekeurd wordt, ook te handhaven.

Amendement nr. 27 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 2, bij 1 onthouding in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 6 stemmen tegen 2, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 22 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt wijst erop dat de overheidsdienst antwoordt via het kanaal dat de burger heeft gekozen.

Amendement nr. 22 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

De heer Christophe De Beukelaer stelt amendement nr. 6 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt zegt dat het vreemd is dat de regering een van haar eigen overheidsdiensten sanctioneert. De minister moet aan iedereen verantwoording afleggen.

Bovendien is het onwaarschijnlijk dat het opleggen van een straf aan iemand zonder dat in de wet staat wat die straf is, enig effect heeft.

De heer Christophe De Beukelaer (Les Engagés) merkt op dat de regering de sancties bij besluit kan specificeren.

De heer Gilles Verstraeten is het niet eens met de argumentatie van de minister en herinnert eraan dat overheidsdiensten of overheidsinstanties elkaar al sancties opleggen. Er kunnen wel degelijk systemen worden ingevoerd om overheidsinstanties die dwarsliggen te straffen.

Amendement nr. 6 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 6 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 23 voor en verantwoordt het.

M. Sadik Köksal (MR) précise que le ministre disait lors de la discussion générale que le Gouvernement n'allait pas se sanctionner lui-même. Or, il y a des possibilités pour faire respecter ce qui est voté.

L'amendement n° 27 est rejeté par 5 voix contre, 2 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 6 voix contre, 2 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 22.

M. Bernard Clerfayt (ministre) indique que l'administration répond dans le canal dans lequel le citoyen lui a écrit.

L'amendement n° 22 est rejeté par 5 voix contre, 1 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix contre, 1 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

M. Christophe De Beukelaer présente et justifie l'amendement n° 6.

M. Bernard Clerfayt (ministre) indique qu'il est curieux que le Gouvernement sanctionne l'une de ses propres administrations. Le ministre est responsable devant tout le monde.

De plus, imposer sur quelqu'un une sanction sans que la loi ne précise laquelle, cela n'a aucune chance d'avoir quelque effet que ce soit.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés) indique que le Gouvernement peut préciser les sanctions par arrêté.

M. Gilles Verstraeten n'est pas d'accord avec l'argumentation du ministre et rappelle qu'actuellement, les administrations ou les autorités publiques s'imposent déjà des sanctions les unes aux autres. Des systèmes peuvent bel et bien être mis en place pour sanctionner les administrations récalcitrantes.

L'amendement n° 6 est rejeté par 5 voix contre et 3 voix pour au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 6 voix contre et 3 voix pour au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 23.

Amendement nr. 23 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 6 stemmen tegen 2, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

De heer Christophe De Beukelaer stelt amendement nr. 29 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt wijst erop dat de tekst over de gewestelijke ombudsman alle rechten geeft om naar alle gewestelijke administratieve diensten te kijken. Er is dus geen reden om het in elke tekst op te nemen. Het beroep op de ombudsman is algemeen.

De heer Emmanuel De Bock (DéFI) herinnert eraan dat hetzelfde geldt voor beroepen bij de Raad van State enz. Het is niet nodig om deze op te nemen, op het gevaar af dat het hele Burgerlijk Wetboek of het hele Gerechtelijk Wetboek in elke tekst opnieuw wordt opgenomen.

De heer Christophe De Beukelaer (Les Engagés) trekt zijn amendement in ten gevolge van de besprekingen.

Bijgevolg wordt amendement nr. 29 ingetrokken door de indiener ervan.

Artikel 11 wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 6 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 19

Dit artikel lokt geen enkele commentaar uit.

Artikel nr. 19 wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 20

Mevrouw Françoise De Smedt stelt amendement nr. 24 voor en verantwoordt het.

Minister Clerfayt wijst erop dat het punt hier is dat de overheidsinstanties maximaal 60 maanden hebben om digitale oplossingen te ontwikkelen bovenop de traditionele oplossingen die al bestaan.

De overige bepalingen treden 10 dagen na publicatie in werking.

L'amendement n° 23 est rejeté par 5 voix contre, 1 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 6 voix contre, 2 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

M. Christophe De Beukelaer présente et justifie l'amendement n° 29.

M. Bernard Clerfayt (ministre) précise que le texte sur le médiateur régional donne tous les droits de regarder tous les services administratifs régionaux. Il n'y a donc aucune raison de le mettre dans chaque texte. Le recours à l'ombudsman est général.

M. Emmanuel De Bock (DéFI) rappelle qu'il en va de même que pour les recours au Conseil d'État et etc. Il n'est pas nécessaire de les remettre au risque de remettre dans chaque texte l'ensemble du Code civil ou encore tout le Code judiciaire.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés) retire son amendement suite aux discussions.

En conséquence, l'amendement n° 29 est retiré par son auteur.

L'article 18 a été adopté par 5 voix pour et 3 voix contre au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 6 voix pour, 1 voix contre et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 19

Cet article ne suscite aucun commentaire.

L'article 19 est adopté par 5 voix pour et 3 voix contre au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Article 20

Mme Françoise De Smedt présente et justifie l'amendement n° 24.

M. Bernard Clerfayt (ministre) indique qu'il s'agit ici de dire qu'il y a maximum 60 mois laissés aux autorités publiques pour développer les solutions numériques qui viennent s'ajouter aux solutions classiques qui existent.

Les autres dispositions entrent en vigueur 10 jours après publication.

Amendement nr. 24 wordt verworpen met 5 stemmen tegen 1, bij 2 onthoudingen in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikel 20 wordt aangenomen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Artikelen 21 tot 23

Deze artikelen lokken geen enkele commentaar uit.

De artikelen 21 tot 23 worden aangenomen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois en met 7 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

II.V. Stemming over het geheel van het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie

Het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie, aldus geamendeerd en verbeterd, wordt in zijn geheel aangenomen met 5 stemmen tegen 3 in de delegatie van het Parlement francophone bruxellois, met 4 stemmen tegen 1, bij 1 onthouding in de Franse taalgroep van de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, en met 2 stemmen bij 1 onthouding in de Nederlandse taalgroep van de delegatie van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement en de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

De heer Gilles Verstraeten herinnert eraan dat hij het eens is met de basisprincipes van deze ordonnantie, maar dat hij nog steeds een bezwaar heeft in verband met paragraaf 8 van artikel 13. Hij is niet zeker dat de verplichtingen in de ordonnantie daadwerkelijk gevolgen zullen hebben en dat er verhaal mogelijk is in geval van niet-naleving. Daarom heeft de volksvertegenwoordiger zich van stemming onthouden.

L'amendement n° 24 est rejeté par 5 voix contre, 1 voix pour et 2 abstentions au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et par 7 voix contre, 1 voix pour et 1 abstention au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

L'article 20 est adopté par 5 voix pour et 3 voix contre au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et à l'unanimité des 7 voix pour, 1 voix contre et 1 abstention présents au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

Articles 21 à 23

Ces articles ne suscitent aucun commentaire.

Les articles 21 à 23 sont adoptés par 5 voix pour et 3 voix contre au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois et à l'unanimité des 7 voix pour, 1 voix contre et 1 abstention présents au sein de la délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

II.V. Vote sur l'ensemble du projet de décret et ordonnance conjoints

L'ensemble du projet de décret et ordonnance conjoints, tel qu'amendé et corrigé, est adopté par 5 voix pour et 3 voix contre au sein de la délégation du Parlement francophone bruxellois, par 4 voix pour, 1 voix contre et 1 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 2 voix pour et 1 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.

M. Gilles Verstraeten rappelle qu'il est d'accord avec les principes de base de cette ordonnance mais qu'il a toujours une objection liée au § 8 de l'article 13. Il n'est pas assuré que les obligations de l'ordonnance auront bel et bien des conséquences et que des recours seront possibles en cas de non-respect. Pour cette raison, le député s'est abstenu lors du vote.

Minister Clerfayt antwoordt dat men op grond van bewijsstukken een oordeel zal moeten vellen ("the proof of the pudding is in the eating").

- *Vertrouwen wordt geschonken aan de rapporteurs van elke delegatie voor het opstellen van het verslag.*

De Rapporteurs,

Emmanuel DE BOCK,
Clémentine BARZIN

De Voorzitter,

Ingrid PARMENTIER

Le Ministre Clerfayt répond qu'il faudra juger sur pièce («the proof of the pudding is in the eating»).

- *Confiance est faite aux rapporteurs de chaque délégation pour la rédaction du rapport.*

Les rapporteurs,

Emmanuel DE BOCK,
Clémentine BARZIN

La Présidente,

Ingrid PARMENTIER

II.VI Tekst aangenomen door de interparlementaire commissie

II.VI Texte adopté par la commission interparlementaire

ONTWERP VAN GEZAMENLIJK DECREET EN ORDONNANTIE

PROJET DE DÉCRET ET ORDONNANCE CONJOINTS

van de Franse Gemeenschapscommissie, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie betreffende de digitale transitie van de overheidsinstanties

de la Commission communautaire française, la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire commune relatifs à la transition numérique des autorités publiques

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering,

Le Gouvernement de la Région Bruxelles-Capitale,

Het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie,

Le Collège réuni de la Commission communautaire commune,

Op voordracht van de Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering belast met Digitalisering en Administratieve Vereenvoudiging,

Sur la proposition du Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en charge de la Transition numérique et de la Simplification administrative,

Op voordracht van de Leden van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie belast met het Openbaar Ambt,

Sur la proposition des Membres du Collège réuni de la Commission Communautaire commune en charge de la Fonction publique,

Na beraadslaging,

Après délibération,

BESLUITEN:

ARRÊTENT :

De Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering belast met Digitalisering en Administratieve Vereenvoudiging is ermee belast bij het Brussels Hoofdstedelijk Parlement het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie in te dienen waarvan de tekst hierna volgt:

Le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en charge de la Transition numérique et de la Simplification administrative, est chargé de présenter au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale le projet de décret et ordonnance conjoints dont la teneur suit:

De Leden van het Verenigd College belast met het Openbaar Ambt zijn ermee belast bij de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie in te dienen waarvan de tekst hierna volgt:

Les Membres du Collège réuni en charge de la Fonction publique sont chargés de présenter à l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune, le projet de décret et ordonnance conjoints dont la teneur suit:

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Chapitre I^{er} Dispositions générales

Artikel 1

Article 1^{er}

Dit gezamenlijk decreet en ordonnantie regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikelen 39, 135 en 135bis van de Grondwet en in artikelen 127 en 128 van de Grondwet, overeenkomstig artikel 138 ervan.

Le présent décret et ordonnance conjoints règle une matière visée aux articles 39, 135 et 135bis de la Constitution, ainsi qu'aux articles 127 et 128 de la Constitution, en vertu de l'article 138 de celle-ci.

Artikel 2

Voor de toepassing van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie en van de uitvoeringsbesluiten ervan, wordt verstaan onder:

- 1° overheidsinstanties: de entiteiten bedoeld in artikel 3;
- 2° administratieve overheden: de administratieve overheden in de zin van artikel 14 van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, en van de erop betrekking hebbende rechtspraak;
- 3° Regering: de Brusselse Hoofdstedelijke Regering;
- 4° Verenigd College: het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie;
- 5° College: het college van de Franse Gemeenschapscommissie;
- 6° instantie belast met de administratieve vereenvoudiging: de dienst van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering of de door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering aangewezen instelling van openbaar nut belast met de administratieve vereenvoudiging in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 7° instantie belast met de digitale transitie: de dienst van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering of de door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering aangewezen instelling van openbaar nut belast met de digitale transitie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 8° gebruiker: elke natuurlijke persoon of elke rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van de overheidsinstanties;
- 9° administratieve procedure: handeling of geheel van handelingen die leidt tot een besluit of een dienst van een overheidsinstantie en die door gebruikers van een overheidsinstanties moet worden uitgevoerd maar die geen betrekking mag hebben op gezondheidsgegevens als bedoeld in artikel 26, 14°, van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;
- 10° communicatie: elke uitwisseling van informatie of gegevens tussen een overheidsinstantie en een gebruiker of tussen de overheidsinstanties met uitzondering van de gezondheidsgegevens als bedoeld in artikel 26, 14°, van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;

Article 2

Pour l'application du présent décret et ordonnance conjoints et de ses arrêtés d'exécution, on entend par:

- 1° autorités publiques: les entités visées à l'article 3;
- 2° autorités administratives: les autorités administratives au sens de l'article 14 des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, et de la jurisprudence y relative;
- 3° Gouvernement: le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale;
- 4° Collège réuni: le Collège réuni de la Commission communautaire commune;
- 5° Collège: le Collège de la Commission communautaire française;
- 6° instance chargée de la simplification administrative: le service du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale ou l'organisme d'intérêt public désigné par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de la simplification administrative en Région de Bruxelles-Capitale;
- 7° instance chargée de la transition numérique: le service du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale ou l'organisme d'intérêt public désigné par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de la transition numérique en Région de Bruxelles-Capitale;
- 8° usager: toute personne physique ou morale utilisant les services des autorités publiques;
- 9° procédure administrative: action ou ensemble d'actions qui aboutit à une décision ou à un service de la part d'une autorité publique et qui doit être accompli par les usagers auprès des autorités publiques, mais qui ne peut concerner des données concernant la santé visées à l'article 26, 14°, de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel;
- 10° communication: tout échange d'information ou de données entre une autorité publique et un usager ou entre les autorités publiques, à l'exclusion des données concernant la santé visées à l'article 26, 14°, de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel;

- 11° formulier: elke uitwisseling van informatie of gegevens, op gestructureerde wijze, via een document, ongeacht de drager, dat wordt gebruikt in het kader van een administratieve procedure;
- 12° online: uitwisseling van gegevens of informatie, door middel van elektronische apparatuur voor verwerking (met inbegrip van digitale compressie) en opslag van gegevens, die wordt verspreid, overgebracht en ontvangen via bedrading, radio, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;
- 13° elektronisch loket: een website die de procedures online groepeerd, hetzij van de instelling zelf en goedgekeurd door de Regering, het College of het Verenigd College in functie van de overheid waaronder de desbetreffende instelling valt, hetzij via het gewestelijke elektronisch loket ontwikkeld door de instantie belast met de digitale transitie;
- 14° authentieke bronnen: gegevensbank bedoeld in artikel 2, 7°, van de ordonnantie van 8 mei 2014 betreffende de oprichting en organisatie van een gewestelijke dienstenintegrator;
- 15° eBox-wet: de wet van 27 februari 2019 inzake de elektronische uitwisseling van berichten via de eBox;
- 16° eBox: de dienst bedoeld in artikel 2, 3°, van de eBox-wet.

Artikel 3

Dit gezamenlijk decreet en ordonnantie en zijn uitvoeringsbesluiten zijn van toepassing op de overheidsinstanties.

Voor de toepassing van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie en van de uitvoeringsbesluiten ervan, wordt verstaan onder overheidsinstanties:

- 1° de administratieve overheden en adviesorganen die afhangen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 2° de diensten die afhangen van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering;
- 3° de diensten die afhangen van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement;
- 4° de rechtspersonen van openbaar recht die rechtstreeks of onrechtstreeks afhangen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 5° de administratieve overheden die competenties uitoefenen die aan de Brusselse Agglomeratie zijn voorbehouden;
- 6° de gemeentelijke administratieve overheden en de gemeentelijke adviesorganen;

- 11° formulaire: tout échange d'informations ou de données, de manière structurée, via un document, quel que soit le support, utilisé dans le cadre d'une procédure administrative;
- 12° en ligne: échange de données ou d'informations, effectué au moyen d'équipements électroniques de traitement (y compris la compression numérique) et de stockage de données, qui est entièrement transmis, acheminé et reçu par fils, radio, moyens optiques ou autres moyens électromagnétiques;
- 13° guichet électronique: site regroupant les démarches en ligne, soit propre à l'institution et approuvé par le Gouvernement, le Collège ou le Collège réuni en fonction de l'autorité dont relève l'institution concernée, soit via le guichet électronique régional développé par l'instance chargée de la transition numérique;
- 14° sources authentiques: banque de données visée à l'article 2, 7°, de l'ordonnance du 8 mai 2014 portant création et organisation d'un intégrateur de services régional;
- 15° loi eBox: la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox;
- 16° eBox: le service visé à l'article 2, 3°, de la loi eBox;

Article 3

Le présent décret et ordonnance conjoints et ses arrêtés d'exécution sont d'application aux autorités publiques.

Pour l'application du présent décret et ordonnance conjoints et de ses arrêtés d'exécution, on entend par autorités publiques:

- 1° les autorités administratives et organes consultatifs dépendant de la Région Bruxelles-Capitale;
- 2° les services dépendant du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale;
- 3° les services dépendant du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale;
- 4° les personnes morales de droit public qui dépendent, directement ou indirectement, de la Région de Bruxelles-Capitale;
- 5° les autorités administratives qui exercent les compétences dévolues à l'Agglomération bruxelloise;
- 6° les autorités administratives communales et les organes consultatifs communaux;

- 7° de gewestelijke en gewestgrensoverschrijdende intercommunales die onderworpen zijn aan het administratieve toezicht van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest evenals hun filialen, de gemeentelijke en meergemeentelijke vzw's en de autonome gemeentebedrijven bedoeld in de ordonnantie van 5 juli 2018 betreffende de specifieke gemeentelijke bestuursvormen en de samenwerking tussen gemeenten;
- 8° de administratieve overheden die afhangen van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie;
- 9° de diensten die behoren tot het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie;
- 10° de diensten die afhangen van de Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie;
- 11° de diensten die afhangen van het college van de Franse Gemeenschapscommissie;
- 12° de openbare centra voor maatschappelijk welzijn;
- 13° de verenigingen bedoeld in hoofdstukken XII en XIIbis van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn;
- 14° de administratieve overheden die afhangen van de Franse Gemeenschapscommissie;
- 15° de diensten die afhangen van de Vergadering van de Franse Gemeenschapscommissie;
- 16° elke andere rechtspersoon van openbaar recht die is opgericht bij ordonnantie of door de onder 1° tot en met 15° vermelde verenigingen.

Hoofdstuk II Digitaal Brussel

Artikel 4

§ 1. Iedere administratieve procedure is volledig online beschikbaar voor de gebruikers via een elektronisch loket.

§ 2. Een procedure wordt “volledig online beschikbaar” genoemd wanneer deze aan de volgende voorwaarden voldoet:

- 1° de identificatie van de gebruikers, de verschaffing van informatie en bewijsmiddelen, de ondertekening en de definitieve bevestiging kunnen via elektronische weg op afstand worden uitgevoerd, door middel van een dienstenketen die de gebruikers in staat stelt om op een eenvoudige en gestructureerde manier de vereisten van de procedure na te leven;

- 7° les intercommunales régionales et interrégionales soumises à la tutelle administrative de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que leurs filiales, les ASBL communales et pluricommunales et les régies communales autonomes, visées par l'ordonnance du 5 juillet 2018 relative aux modes spécifiques de gestion communale et à la coopération intercommunale;
- 8° les autorités administratives dépendant de la Commission communautaire commune;
- 9° les services dépendant du Collège réuni de la Commission communautaire commune;
- 10° les services dépendant de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune;
- 11° les services dépendant du Collège de la Commission communautaire française;
- 12° les centres publics d'action sociale;
- 13° les associations visées aux chapitres XII et XIIbis de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale;
- 14° les autorités administratives dépendant de la Commission communautaire française;
- 15° les services dépendant de l'Assemblée de la Commission communautaire française;
- 16° toute autre personne morale de droit public créée par ordonnance ou par les autorités publiques mentionnées aux points 1° à 15°.

Chapitre II Bruxelles numérique

Article 4

§ 1^{er}. Toute procédure administrative est intégralement disponible en ligne au bénéfice des usagers au sein d'un guichet électronique.

§ 2. Une procédure est dite « intégralement disponible en ligne » lorsqu'elle remplit les conditions suivantes:

- 1° l'identification des usagers, la fourniture d'informations et de justificatifs, la signature et la validation définitive peuvent être effectuées par voie électronique à distance, par l'intermédiaire d'une chaîne de services qui permet aux usagers de respecter de façon simple et structurée les exigences de la procédure;

- 2° de gebruikers ontvangen een automatisch ontvangstbewijs tenzij het resultaat van de procedure onmiddellijk wordt meegedeeld;
- 3° het resultaat van de procedure wordt meegedeeld via elektronische weg tenzij het resultaat van de procedure een concrete vorm moet aannemen door het verkrijgen van een materieel element;
- 4° de gebruikers ontvangen een elektronisch bericht dat de procedure voltooid is.

§ 3 De Regering, het College en het Verenigd College kunnen, via een gezamenlijk uitvoeringsbesluit de bijkomende verwezenlijkings- en technische modaliteiten vaststellen om ervoor te zorgen dat de procedure als volledig online beschikbaar beschouwd wordt en de juridische en technische veiligheids garanties biedt.

Artikel 5

§ 1. De overheidsinstanties vrijwaren het recht van de gebruikers om online met hen via de daartoe voorziene kanalen te communiceren.

Aan elke wettelijke of reglementaire vormvereiste die in verband met communicatie is vereist, wordt geacht online te zijn voldaan, wanneer de functionele kwaliteiten van dat voorschrift online behouden zijn gebleven.

Onverminderd de van kracht zijnde wettelijke of reglementaire bepalingen heeft een online communicatie dezelfde wettelijke gevolgen als de communicatie op een niet-digitale drager.

§ 2. Voor natuurlijke personen heeft de communicatie online zoals bedoeld in paragraaf 1 enkel rechtsgevolgen mits hun voorafgaande eenduidige toestemming voor het bedoelde kanaal.

De overheidsinstanties stellen de modaliteiten vast voor het verkrijgen van deze toestemming, op basis van de toepasselijke regelgeving en de beperkingen in verband met de communicatie waarop de toestemming betrekking heeft.

De in paragraaf 2, eerste lid, bedoelde toestemming is vrij, geïnformeerd, specifiek en ondubbelzinnig.

§ 3. De overheidsinstanties wijzen de natuurlijke persoon op de mogelijkheid om zijn toestemming voor het bedoelde kanaal voor het gebruik van online communicatie te allen tijde tijdens de communicatie in te trekken.

De overheidsinstanties wijzen de natuurlijke persoon op de specifieke modaliteiten waarmee dit akkoord ingetrokken kan worden voor het bedoelde kanaal.

De intrekking van de online communicatie kan via een niet-digitale weg gebeuren.

- 2° les usagers reçoivent un accusé de réception automatique, à moins que le résultat de la procédure soit communiqué immédiatement;
- 3° le résultat de la procédure est communiqué par voie électronique, à moins que le résultat de la procédure doive se concrétiser par l'obtention d'un élément matériel;
- 4° les usagers reçoivent une notification électronique d'achèvement de la procédure.

§ 3. Le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni peuvent définir, par arrêté d'exécution conjoint, les modalités de réalisation et techniques supplémentaires pour que la procédure soit considérée comme intégralement disponible en ligne et offre les garanties de sécurité juridique et techniques.

Article 5

§ 1^{er}. Les autorités publiques garantissent aux usagers le droit de communiquer avec elles en ligne via les canaux prévus à cet effet.

Toute exigence de forme légale ou réglementaire requise à l'occasion d'une communication est réputée satisfaite lorsque les qualités fonctionnelles de cette exigence ont été préservées en ligne.

Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires en vigueur, une communication en ligne produit les mêmes effets juridiques que les communications sur un support non numérique.

§ 2. Pour les personnes physiques, les communications en ligne visées au paragraphe 1^{er} ne produisent d'effets juridiques que moyennant leur consentement préalable pour le canal visé.

Les autorités publiques établissent les modalités d'obtention de ce consentement, sur la base de la réglementation applicable et des contraintes liées aux communications concernées par le consentement.

Le consentement visé au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, est libre, éclairé, spécifique et univoque.

§ 3. Les autorités publiques informent la personne physique de la possibilité de retirer son consentement à recourir aux communications en ligne du canal visé à tout moment de la communication.

Les autorités publiques informent la personne physique des modalités spécifiques selon lesquelles ce retrait d'accord peut être réalisé pour le canal visé.

Le retrait de la communication en ligne peut s'effectuer par une voie non numérique.

§ 4. De intrekking van de toestemming brengt de geldigheid van de verwerking die gebaseerd is op de toestemming die voor de intrekking werd gegeven, niet in het gedrang. De natuurlijke persoon wordt hierover ingelicht vooraleer hij zijn toestemming geeft.

Na ontvangst van de intrekking van de toestemming van de gebruiker wordt de communicatie via andere communicatiemiddelen voortgezet.

De postweg moet ten minste aan de gebruikers worden aangeboden.

Artikel 6

Elke communicatie tussen overheidsinstanties in het kader van een wettelijke of reglementaire bepaling vindt online plaats, behoudens overmacht.

Artikel 7

De overheidsinstanties lichten de gebruikers in over de geschikte kanalen om online te communiceren.

Artikel 8

§ 1. De overheidsinstanties vrijwaren het recht van de gebruikers om via eBox alle communicatie te ontvangen met een vaste datum of die de waarde van een aangetekende zending heeft.

§ 2. In toepassing van artikel 12 van de eBox-wet kunnen de overheidsinstanties de eBox gebruiken.

Om de eBox aan te bieden en te beheren, nemen de overheidsinstanties de in artikel 4 van de eBox-wet bedoelde passende technische en organisatorische maatregelen om een aan het risico aangepast veiligheidsniveau te garanderen.

De informatie die ter beschikking wordt gesteld in verband met de momenten waarop systeemfouten van de eBox het verzenden en het ontvangen verhinderen, maakt het mogelijk deze feiten te bewijzen en kunnen aangevoerd worden om overmacht te bewijzen.

De overheidsinstanties die communiceren of een procedure uitvoeren via de eBox mogen de gegevens bedoeld in artikel 8 van de eBox-wet met de uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van de persoon, en het identificatienummer van de in het Rijksregister ingeschreven natuurlijke personen, alleen gebruiken voor de identificatie en authenticatie van de natuurlijke persoon en voor de communicatie met de natuurlijke persoon.

§ 4. Le retrait du consentement ne compromet pas la validité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait. La personne physique en est informée avant de donner son consentement.

Dès réception du retrait du consentement, la communication se poursuit via d'autres moyens de communication.

La voie postale doit à tout le moins être proposée aux usagers.

Article 6

Toute communication entre les autorités publiques en vertu d'une disposition légale ou réglementaire s'effectue en ligne, sauf cas de force majeure.

Article 7

Les autorités publiques informent les usagers des canaux appropriés à la communication en ligne.

Article 8

§ 1^{er}. Les autorités publiques garantissent aux usagers le droit de recevoir via l'eBox toute communication ayant date certaine ou ayant valeur d'un envoi recommandé.

§ 2. En application de l'article 12 de la loi eBox, les autorités publiques peuvent utiliser l'eBox.

Pour offrir et gérer l'eBox, les autorités publiques prennent les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, visées à l'article 4 de la loi eBox.

Les informations mises à disposition concernant les moments auxquels les erreurs de système de l'eBox empêchent l'envoi et la réception permettent de prouver ces faits et peuvent être invoquées afin de prouver la force majeure.

Les autorités publiques qui communiquent via l'eBox peuvent utiliser les données visées à l'article 8 de la loi eBox, avec l'accord exprès et préalable de la personne, et le numéro d'identification des personnes physiques inscrites au Registre national, seulement à des fins d'identification et d'authentification de la personne physique et à des fins de communication avec la personne physique.

De overheidsinstanties lichten de bestemmingen vooraf in over de te volgen procedures en de juridische gevolgen van de elektronische uitwisseling van berichten via de eBox. Natuurlijke personen moeten vooraf uitdrukkelijk ingestemd hebben met de elektronische uitwisseling van berichten via de eBox en kunnen op elk ogenblik deze toestemming intrekken.

Voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het gebruik en van het beheer van de eBox, zijn de overheidsinstanties de verantwoordelijken van de verwerking zoals omschreven in de verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

§ 3. De Regering, het College en het Verenigd College bepalen respectievelijk voor hun overheidsinstanties de overige communicatie van de overheidsinstanties die via de eBox beschikbaar wordt gesteld.

Artikel 9

De overheidsinstanties nemen alle nodige technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid, vertrouwelijkheid, authenticiteit en integriteit van de tijdens de online communicatie uitgewisselde gegevens te garanderen.

Artikel 10

§ 1. Elektronische formulieren en hun bijlagen hebben dezelfde rechtsgevolgen als papieren formulieren.

§ 2. De vereiste om de melding “gelezen en goedgekeurd” of elke andere door de wetgeving of de reglementering verplichte met de hand geschreven melding aan te brengen, wordt geacht vervuld te zijn door middel van het elektronisch aanbrenge van de melding.

Artikel 11

§ 1. Bij alle administratieve procedures en communicatie wordt de door de geldende wetgeving of regelgeving voorgeschreven verplichting nageleefd om meerdere exemplaren te verzenden.

§ 2. Onverminderd de verplichtingen van actieve publiciteit die opgelegd worden aan elke correspondentie van een administratieve overheid krachtens artikel 8 van het gezamenlijk decreet en ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie van 16 mei 2019 betreffende de openbaarheid van bestuur bij de Brusselse instellingen leeft elke administratieve procedure en elke communicatie de verplichting na tot het meedelen van een ontvangstbewijs.

Les autorités publiques informent au préalable les destinataires des procédures à suivre et des effets juridiques de l'échange électronique de messages via l'eBox. Les personnes physiques doivent avoir expressément consenti au préalable à l'échange électronique de messages via l'eBox et peuvent retirer ce consentement à tout moment.

Pour le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation et de la gestion de l'eBox, les autorités publiques sont les responsables du traitement tel que définis par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE.

§ 3. Le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni définissent respectivement pour leurs autorités publiques les autres communications des autorités publiques qui sont rendues disponibles via l'eBox.

Article 9

Les autorités publiques prennent toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour veiller à la sécurité, la confidentialité, l'authenticité et l'intégrité des données échangées lors de la communication en ligne.

Article 10

§ 1^{er}. Les formulaires électroniques et leurs annexes ont les mêmes effets juridiques que les formulaires papier.

§ 2. L'obligation d'inscrire la mention «lu et approuvé» ou toute autre mention manuscrite prescrite par la législation ou la réglementation est réputée respectée par l'insertion électronique de ladite mention.

Article 11

§ 1^{er}. Toute procédure administrative et toute communication respectent l'obligation d'un envoi en plusieurs exemplaires prescrite par la législation ou la réglementation en vigueur.

§ 2. Sans préjudice des obligations de publicité active qui s'imposent à toute correspondance d'une autorité administrative en vertu de l'article 8 du décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française du 16 mai 2019 relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises, toute procédure administrative et toute communication respectent l'obligation de communication d'un accusé de réception.

De overheidsinstanties waken erover een passende en beveiligde communicatiewijze te gebruiken voor de communicatie van het ontvangstbewijs, aangezien het persoonsgegevens bevat met betrekking tot het detail van de aanvraag van de gebruiker.

§ 3. De overheidsinstanties zorgen ervoor dat er een authenticatiemechanisme of een veilig online mechanisme voor elektronische handtekeningen bestaat of wordt gebruikt ten behoeve van de gebruikers.

Het gebruik van elektronische identificatieschema's kan door de overheidsinstanties worden opgelegd in het kader van online administratieve procedures, online communicatie of het invullen van formulieren.

§ 4. Wanneer een communicatie moet worden ondertekend om de in de toepasselijke wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen voorziene rechtsgevolgen teweeg te brengen, en de aard van de communicatie daar niet tegen indruist, kan aan deze vereiste worden voldaan door middel van een elektronische procedure.

Artikel 12

§ 1. De datum en het uur waarop een communicatie als elektronisch verzonden door een overheidsinstantie wordt beschouwd, is het tijdstip waarop het bericht het door de betrokken instelling beheerde gegevensverwerkingssysteem heeft verlaten of, indien de overheidsinstantie en de ontvanger hetzelfde gegevensverwerkingssysteem gebruiken, het tijdstip waarop de communicatie toegankelijk is voor de ontvanger.

§ 2. De datum en het uur waarop een communicatie als elektronisch ontvangen door de betrokken overheidsinstantie wordt beschouwd, is het tijdstip waarop de communicatie het door deze overheidsinstantie beheerde gegevensverwerkingssysteem heeft bereikt.

HOOFDSTUK III Inclusief Brussel

Artikel 13

§ 1. De overheidsinstanties verzekeren de inclusiviteit van elke gebruiker door minstens de volgende maatregelen te nemen:

- 1° ondersteuning bij de uitvoering van alle administratieve procedures en bij elke communicatie;
- 2° de invoering of het behoud van een alternatief voor elke administratieve procedure of online communicatie.

Les autorités publiques veillent à utiliser un mode de communication adéquat et sécurisé pour la communication de l'accusé de réception, étant donné qu'il contient des données à caractère personnel relatives au détail de la demande de l'utilisateur.

§ 3. Les autorités publiques mettent en place ou utilisent, au profit des usagers, un mécanisme d'authentification ou un mécanisme de signature électronique sécurisé en ligne.

L'utilisation de schémas d'identification électronique peut être imposée par les autorités publiques dans le cadre des procédures administratives en ligne, des communications en ligne ou du remplissage de formulaires.

§ 4. Lorsqu'une communication doit être signée pour produire les effets juridiques prévus par les dispositions légales et réglementaires applicables et que la nature de la communication ne s'y oppose pas, cette exigence peut être remplie par une procédure électronique.

Article 12

§ 1^{er}. La date et l'heure auxquelles une communication est considérée comme étant envoyée par voie électronique par une autorité publique correspond au moment où le message a quitté le système de traitement de données contrôlé par l'institution concernée ou, si l'autorité publique et le destinataire utilisent le même système de traitement des données, au moment où la communication est accessible pour le destinataire.

§ 2. La date et l'heure auxquelles une communication est considérée comme étant reçue par voie électronique par l'autorité publique concernée correspond au moment où la communication a atteint le système de traitement de données contrôlé par cette autorité publique.

CHAPITRE III Bruxelles inclusive

Article 13

§ 1^{er}. Les autorités publiques garantissent l'inclusivité à tout usager, à minima par les mesures suivantes:

- 1° un soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative ou de toute communication;
- 2° la mise en place ou le maintien d'une alternative à toute procédure administrative ou à toute communication en ligne.

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.

De overheidsinstanties garanderen de gebruikers een adequate toegang tot de diensten die zij aanbieden en openingsuren die aangepast zijn aan de opdrachten en het publiek.

Zij zorgen ervoor dat deze regelingen bekend worden gemaakt.

De overheidsinstantie mag ervan afzien de onder paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde verplichting toe te passen op administratieve procedures die in een professioneel kader ondernomen worden.

§ 2. De overheidsinstanties garanderen de toegankelijkheid van elke gebruiker door minstens de volgende maatregelen te nemen:

- 1° het gebruik van technologische oplossingen die elke administratieve procedure en elke online communicatie toegankelijk maken voor personen met een handicap;
- 2° een ondersteuning bij de uitvoering van elke administratieve procedure en elke online communicatie;
- 3° de invoering of het behoud van een alternatief voor elke administratieve procedure of online communicatie.

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.

De overheidsinstanties garanderen de gebruikers een passende toegang tot de diensten die zij aanbieden en tot openingstijden die zijn aangepast aan de opdrachten en het publiek.

Zij zorgen ervoor dat deze regelingen bekend worden gemaakt.

§ 3. De Regering, het College en het Verenigd College kunnen, via een gezamenlijk uitvoeringsbesluit, de aanvullende uitvoeringsmodaliteiten vaststellen voor de in de paragrafen 1 en 2 bedoelde maatregelen.

§ 4. De betrokken overheidsinstantie legt de in paragrafen 1 en 2 bedoelde maatregelen ter advies voor aan de instantie belast met de digitale transitie.

A minima, les autorités publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, 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 minimum équivalent aux mesures précitées.

Les autorités publiques garantissent aux usagers un accès adéquat aux services qu'elles leur destinent et des horaires d'ouverture adaptés aux missions et au public.

Elles veillent à assurer la publicité de ces modalités.

L'autorité publique peut ne pas appliquer l'obligation visée au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, aux démarches administratives menées dans un cadre professionnel.

§ 2. Les autorités publiques garantissent l'accessibilité à tout usager, a minima par les mesures suivantes:

- 1° l'utilisation de solutions technologiques rendant toute procédure administrative ou toute communication en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap;
- 2° un soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative ou de toute communication;
- 3° la mise en place ou le maintien d'une alternative à toute procédure administrative ou à toute communication en ligne.

A minima, les autorités publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, 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 minimum équivalent aux mesures précitées.

Les autorités publiques garantissent aux usagers un accès adéquat aux services qu'elles leur destinent et des horaires d'ouverture adaptés aux missions et au public.

Elles veillent à assurer la publicité de ces modalités.

§ 3. Le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni peuvent définir, par arrêté d'exécution conjoint, les modalités complémentaires d'exécution des mesures visées aux paragraphes 1 et 2.

§ 4. L'autorité publique concernée soumet pour avis les mesures visées aux paragraphes 1 et 2 à l'instance chargée de la transition numérique.

§ 5. De instantie belast met de digitale transitie stuurt uiterlijk tien werkdagen na de ontvangst van de aanvraag van de betrokken overheidsinstantie een advies door en publiceert dat op haar website.

§ 6. In geval van een vraag tot advies over de toepassing van de in paragraaf 2 bedoelde maatregelen, stelt de instantie belast met de digitale transitie het orgaan belast met de controle op de bepalingen van de ordonnantie van 4 oktober 2018 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van de gewestelijke overheidsinstanties en de gemeenten daarvan in kennis.

§ 7. De Regering, het College en het Verenigd College kunnen respectievelijk een datum bepalen om de uitvoering van de in paragrafen 1 en 2 bedoelde maatregelen op te leggen in de bestaande regelgevingen en administratieve procedures, zonder dat deze periode de in artikel 20, eerste lid, vastgestelde periode overschrijdt.

§ 8. De overheidsinstanties zijn niet verplicht om aan de in paragrafen 1, eerste lid, en 2, eerste lid, bedoelde vereisten te voldoen wanneer deze vereisten voor de overheidsinstanties een onevenredige last tot gevolg hebben. In dit verband moet de overheidsinstantie vooraf beoordelen in hoeverre het voldoen aan de eisen, bedoeld in paragrafen 1, eerste lid, en 2, eerste lid, een onevenredige belasting vormt.

De overheidsinstanties documenteren de voorafgaande beoordeling die overeenkomstig het eerste lid is uitgevoerd.

Artikel 14

De overheidsinstanties delen de door artikel 13 beoogde maatregelen mee op internet en via andere kanalen die geschikt zijn voor de doelgroep die niet vertrouwd is met de digitale wereld.

HOOFDSTUK IV Unieke gegevensverzameling

Artikel 15

§ 1. De overheidsinstanties verlichten de administratieve verplichtingen van de gebruikers door hen te garanderen dat de gegevens die reeds beschikbaar zijn in een authentieke bron niet opnieuw aan een overheidsinstantie moeten worden meegedeeld en streeft ernaar elektronische en papieren formulieren volledig gelijk te stellen.

§ 2. Voor de identificatie van natuurlijke personen gebruiken alle overheidsinstanties, in het kader van de uitvoering van hun wettelijke opdrachten het Rijksregisternummer dat toegekend werd in uitvoering van artikel 2, paragraaf 3 van de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen of het identificatienummer van de Kruispuntbank dat toegekend werd in uitvoering van artikel 4, paragraaf 2, derde lid, van de wet van 15 januari 1990 houdende oprichting en

§ 5. L'instance chargée de la transition numérique transmet un avis au plus tard dix jours ouvrables après réception de la demande de l'autorité publique concernée et le publie sur son site internet.

§ 6. Dans le cas d'une demande d'avis portant sur l'application des mesures visées au paragraphe 2, l'instance chargée de la transition numérique en informe l'organe chargé du contrôle des dispositions de l'ordonnance du 4 octobre 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes.

§ 7. Le Gouvernement, le Collège et 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, alinéa 1^{er}.

§ 8. Les autorités publiques ne sont pas tenues de satisfaire aux exigences visées aux paragraphes 1, alinéa 1^{er}, et 2, alinéa 1^{er}, lorsque ces exigences ont pour effet d'imposer une charge disproportionnée aux autorités publiques. Dans ce cadre, l'autorité publique doit procéder à une évaluation préalable pour déterminer dans quelle mesure le respect des exigences visées aux paragraphes 1, alinéa 1^{er}, et 2, alinéa 1^{er}, impose une charge disproportionnée.

Les autorités publiques documentent l'évaluation préalable réalisée conformément à l'alinéa 1^{er}.

Article 14

Les autorités publiques communiquent les mesures visées par l'article 13 sur internet et par d'autres canaux appropriés au public éloigné du numérique.

CHAPITRE IV Collecte unique des données

Article 15

§ 1^{er}. Les autorités publiques allègent les obligations administratives des usagers en leur garantissant que les données déjà disponibles dans une source authentique ne doivent plus être communiquées une nouvelle fois à une autorité publique et tendent à assimiler complètement les formulaires électroniques et les formulaires papier.

§ 2. Pour l'identification de personnes physiques, toutes les autorités publiques utilisent, dans le cadre de l'exécution de leurs missions légales, le numéro du Registre national attribué en exécution de l'article 2, paragraphe 3, de la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques, ou le numéro d'identification de la Banque-carrefour attribué en exécution de l'article 4, paragraphe 2, alinéa 3, de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité

organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid, indien het gaat om gegevens die betrekking hebben op een natuurlijke persoon die niet in het Rijksregister is opgenomen.

§ 3. Voor de identificatie van rechtspersonen gebruiken alle overheidsinstanties voor de uitvoering van hun wettelijke opdrachten het ondernemingsnummer dat toegekend werd in uitvoering van artikel III.17 van het Wetboek van economisch recht.

§ 4. In het kader van de uitvoering van een wettelijke informatieverplichting gebruiken de gebruikers het Rijksregisternummer dat toegekend werd in uitvoering van artikel 2, tweede lid, van de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen of het identificatienummer van de Kruispuntbank dat toegekend werd in uitvoering van artikel 4, paragraaf 2, derde lid, van de wet van 15 januari 1990 houdende oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid en het ondernemingsnummer dat toegekend werd in uitvoering van artikel III.17 van het Wetboek van economisch recht.

§ 5. De gegevens die verkregen werden in toepassing van de bepalingen met betrekking tot de unieke gegevensverzameling mogen enkel door de betrokken overheidsinstanties gebruikt worden voor de uitvoering van hun wettelijke opdrachten.

De verkregen gegevens mogen niet meegedeeld worden aan onbevoegde derden.

§ 6. Naast de bepalingen voorzien in artikel 14 van de ordonnantie van 8 mei 2014 betreffende de oprichting en organisatie van een gewestelijke dienstenintegrator, verzamelen de overheidsinstanties in voorkomend geval nadat ze hiertoe de noodzakelijke toelatingen hebben verkregen, de beschikbare elektronische gegevens die door de gewestelijke dienstenintegrator worden aangeboden bij deze laatste.

De overheidsinstanties verzamelen de gegevens waarover ze in uitvoering van het eerste lid beschikken, niet meer bij de betrokkene noch bij zijn gemachtigde noch bij zijn wettelijke vertegenwoordiger.

De overheidsinstanties die over een rechtstreekse toegang beschikken bij een authentieke bron, gebruiken opnieuw de gegevens die uit de bron voortkomen en mogen deze niet meer vragen aan de betrokkene noch aan zijn gemachtigde noch aan zijn wettelijke vertegenwoordiger.

§ 7. Zodra de betrokkene, zijn gemachtigde of zijn wettelijke vertegenwoordiger vaststelt dat een overheid beschikt over onvolledige of onjuiste gegevens, deelt hij zo snel mogelijk de nodige correcties of aanvullingen aan de overheidsinstanties of aan de gewestelijke dienstenintegrator mee.

sociale, s'il s'agit de données qui concernent une personne physique non reprise dans le Registre national.

§ 3. Pour l'identification de personnes morales, toutes les autorités publiques utilisent, pour l'exécution de leurs missions légales, le numéro d'entreprise attribué en exécution de l'article III.17 du Code de droit économique.

§ 4. Dans le cadre de l'accomplissement d'une obligation légale d'information, les usagers utilisent le numéro du Registre national attribué en exécution de l'article 2, alinéa 2, de la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques, le numéro d'identification de la Banque-carrefour attribué en exécution de l'article 4, paragraphe 2, alinéa 3, de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale et le numéro d'entreprise attribué en exécution de l'article III.17 du Code de droit économique.

§ 5. Les données obtenues en application des dispositions relatives à la collecte unique de données ne peuvent être utilisées par les autorités publiques concernées que pour l'exécution de leurs missions légales.

Les données obtenues ne peuvent pas être communiquées à des tiers non autorisés.

§ 6. Outre les dispositions prévues à l'article 14 de l'ordonnance du 8 mai 2014 portant création et organisation d'un intégrateur de services régional, les autorités publiques collectent, le cas échéant après qu'elles ont obtenu à cette fin les autorisations nécessaires, les données électroniques disponibles qui sont offertes par l'intégrateur de services régional auprès de ce dernier.

Les autorités publiques ne recueillent plus les données dont elles disposent en exécution de l'alinéa 1^{er} auprès de l'intéressé ni de son mandataire ou de son représentant légal.

Les autorités publiques qui disposent d'un accès direct à une source authentique réutilisent les données issues de la source et ne peuvent plus les demander à l'intéressé ni à son mandataire ou à son représentant légal.

§ 7. Dès que l'intéressé, son mandataire ou son représentant légal constate qu'une autorité publique dispose de données incomplètes ou incorrectes, il communique, dans les meilleurs délais, les corrections ou compléments nécessaires aux autorités publiques ou à l'intégrateur de services régional.

§ 8. De toepassing van de bepalingen van dit artikel mag in geen geval, niettegenstaande de toepassing van de regels die van kracht zijn op het vlak van verjaring en onderbreking, aanleiding geven tot het niet innen bij gebruikers van onterecht ontvangen rechten of toelagen die gebaseerd zijn op onvolledige of onjuiste gegevens of tot niet-betaling door de gebruikers van de verschuldigde bedragen die gebaseerd zijn op onvolledige of onjuiste gegevens.

HOOFDSTUK V Administratieve vereenvoudiging

Artikel 16

§ 1. De overheidsinstanties bedoeld in artikel 3 vragen het advies van de instantie belast met de administratieve vereenvoudiging over alle ontwerpen van regelgeving waarbij een administratieve procedure ingevoerd, gewijzigd of opgeheven wordt.

§ 2. Het advies van de instantie belast met de administratieve vereenvoudiging heeft betrekking op het beleid voor administratieve vereenvoudiging.

§ 3. Het in paragraaf 1 vermelde advies moet niet worden opgesteld voor regelgevende ontwerpen:

- 1° met betrekking tot begrotingen, rekeningen, leningen en domaniale transacties;
- 2° houdende instemming met internationale overeenkomsten en verdragen;
- 3° houdende instemming met de samenwerkingsakkoorden en gezamenlijke decreten en ordonnanties waarbij het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en/of de Franse Gemeenschapscommissie partij zijn;
- 4° van zuiver formele aard, met inbegrip van de ontwerpen waarvoor het advies van de afdeling Wetgeving van de Raad van State niet vereist is in toepassing van de artikelen 3, paragrafen 1, eerste lid, en 5 van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;
- 5° die verband houden met de nationale veiligheid en de openbare orde;
- 6° waarvoor het advies van de afdeling Wetgeving van de Raad van State wordt gevraagd in toepassing van artikel 84, paragraaf 1, eerste lid, 3°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, of waarvoor het advies van de afdeling Wetgeving van de Raad van State niet wordt gevraagd in gevallen van met bijzondere redenen omklede hoogdringendheid, zoals bedoeld in artikel 3, paragraaf 1, eerste lid, van dezelfde wetten.

§ 8. L'application des dispositions du présent article ne peut, en aucune hypothèse, nonobstant l'application des règles en vigueur en matière de prescription et d'interruption, donner lieu au non-recouvrement auprès des usagers de droits ou d'allocations indûment perçus qui sont basés sur des données incomplètes ou incorrectes ou au non-paiement par les usagers de montants dus qui sont basés sur des données incomplètes ou incorrectes.

CHAPITRE V Simplification administrative

Article 16

§ 1^{er}. Les autorités publiques visées à l'article 3 sollicitent l'avis de l'instance chargée de la simplification administrative sur tout projet de réglementation qui instaure, modifie ou abroge une procédure administrative.

§ 2. L'avis rendu par l'instance chargée de la simplification administrative porte sur la politique de la simplification administrative.

§ 3. L'avis mentionné au paragraphe 1^{er} ne doit pas être établi pour les projets de réglementation:

- 1° relatifs aux budgets, aux comptes, aux emprunts et aux opérations domaniales;
- 2° portant assentiment aux accords et traités internationaux;
- 3° portant assentiment aux accords de coopération et aux décrets ou ordonnances conjoints auxquels la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et/ou la Commission communautaire française sont parties;
- 4° à caractère purement formel, dont les projets pour lesquels l'avis de la section de législation du Conseil d'État n'est pas à solliciter en application des articles 3, paragraphes 1, alinéa 1^{er}, et 5 des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973;
- 5° qui touchent à la sécurité nationale et à l'ordre public;
- 6° pour lesquels l'avis de la section de législation du Conseil d'État est demandé en application de l'article 84, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 3°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, ou pour lesquels l'avis de la section de législation du Conseil d'État n'est pas demandé dans les cas d'urgence spécialement motivés, visés à l'article 3, paragraphe 1, alinéa 1^{er}, des mêmes lois.

§ 4. Wanneer het verzoek om advies slaat op de bepalingen van de ordonnantie van 4 oktober 2018 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van de gewestelijke overheidsinstanties en de gemeenten, geeft de instantie belast met de administratieve vereenvoudiging het in paragraaf 1 vermelde advies door aan het orgaan belast met de controle op de bepalingen van de bovenvermelde ordonnantie.

§ 5. De Regering, het College, het Verenigd College en de overheidsinstanties kunnen respectievelijk het advies inwinnen van de instantie belast met de administratieve vereenvoudiging over bestaande wet- of regelgeving en over bestaande administratieve procedures.

§ 6. De instantie belast met de administratieve vereenvoudiging publiceert de adviezen aan de overheidsinstanties op haar website.

Artikel 17

§ 1. Alle overeenkomstig artikel 16 aangevraagde adviezen worden onverwijld langs elektronische weg aan de instantie belast met de administratieve vereenvoudiging toegezonden.

§ 2. De instantie belast met de administratieve vereenvoudiging brengt haar advies uit binnen tien werkdagen na ontvangst van het volledige dossier aan de betrokken adviesvrager.

De in het eerste lid bedoelde termijn kan op verzoek van de instantie belast met de administratieve vereenvoudiging tot twintig werkdagen worden verlengd.

Artikel 18

§ 1. De gebruikers melden aan de instantie belast met de administratieve vereenvoudiging de overheden die de hoofdstukken I, II, III en IV van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie niet naleven.

§ 2. De instantie belast met de administratieve vereenvoudiging kan zo nodig aanbevelingen doen aan de overheidsinstantie die betrokken is bij de in paragraaf 1 bedoelde melding.

§ 3. De instantie belast met de administratieve vereenvoudiging stelt de in paragraaf 1 bedoelde gebruikers in kennis van het aan de melding gegeven gevolg.

§ 4. Wanneer de melding betrekking heeft op de bepalingen van de ordonnantie van 4 oktober 2018 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van de gewestelijke overheidsinstanties en de gemeenten, geeft de instantie belast met de administratieve vereenvoudiging de aanbevelingen door aan het orgaan belast met de controle op de bepalingen van de bovenvermelde ordonnantie.

§ 4. Lorsque la demande d'avis porte sur les dispositions de l'ordonnance du 4 octobre 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes, l'instance chargée de la simplification administrative transmet l'avis mentionné au paragraphe 1^{er} à l'organe chargé du contrôle des dispositions de l'ordonnance précitée.

§ 5. Le Gouvernement, le Collège, le Collège réuni et les autorités publiques peuvent respectivement solliciter l'avis de l'instance chargée de la simplification administrative sur la législation ou la réglementation existante, ainsi que sur les procédures administratives existantes.

§ 6. L'instance chargée de la simplification administrative publie sur son site internet les avis remis aux autorités publiques.

Article 17

§ 1^{er}. Toute demande d'avis sollicitée en application de l'article 16 est communiquée sans délai par voie électronique à l'instance chargée de la simplification administrative.

§ 2. L'instance chargée de la simplification administrative rend son avis au demandeur d'avis concerné dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception du dossier complet.

Le délai visé à l'alinéa 1^{er} peut être porté à vingt jours ouvrables à la demande de l'instance chargée de la simplification administrative.

Article 18

§ 1^{er}. Les usagers signalent à l'instance chargée de la simplification administrative les autorités publiques qui ne respectent pas les chapitres I, II, III et IV du présent décret et ordonnance conjoints.

§ 2. L'instance chargée de la simplification administrative adresse, si nécessaire, des recommandations à l'autorité publique concernée par le signalement visé au paragraphe 1^{er}.

§ 3. L'instance chargée de la simplification administrative informe les usagers visés au paragraphe 1 des suites qui ont été données au signalement.

§ 4. Lorsque le signalement porte sur les dispositions de l'ordonnance du 4 octobre 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes, l'instance chargée de la simplification administrative transmet les recommandations à l'organe chargé du contrôle des dispositions de l'ordonnance précitée.

§ 5. De Regering, het College en het Verenigd College stellen samen de in paragraaf 1 bedoelde meldingsprocedure vast.

§ 6. De instantie belast met de administratieve vereenvoudiging publiceert driemaandelijks de in paragrafen 1 tot 4 bedoelde elementen op haar internetpagina.

HOOFDSTUK VI Opheffingsbepalingen

Artikel 19

Worden opgeheven:

- 1° de ordonnantie van 13 februari 2014 betreffende communicatie via elektronische weg in het kader van de betrekkingen met de overheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 2° de ordonnantie van 17 juli 2020 houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid en tot vereenvoudiging en gelijkschakeling van elektronische en papieren formulieren.

HOOFDSTUK VII Slotbepalingen

Artikel 20

De administratieve procedures die binnen de overheidsinstanties bestaan op de dag van inwerkingtreding van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie worden binnen zestig maanden na de inwerkingtreding van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie volledig online beschikbaar gesteld.

Onverminderd het eerste lid kunnen de Regering, het College en het Verenigd College voor de overheidsinstanties waarvoor zij respectievelijk bevoegd zijn, een kortere overgangperiode opleggen voor de bestaande administratieve procedures die zij daartoe aanwijzen.

Artikel 21

De administratieve procedures die na de inwerkingtreding van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie worden ingesteld, worden in ieder geval binnen zes maanden na de inwerkingtreding van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie volledig online beschikbaar gesteld.

§ 5. Le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni déterminent conjointement la procédure de signalement visée au paragraphe 1^{er}.

§ 6. L'instance chargée de la simplification administrative publie trimestriellement sur sa page internet les éléments visés aux paragraphes 1 à 4.

CHAPITRE VI Dispositions abrogatoires

Article 19

Sont abrogées:

- 1° l'ordonnance du 13 février 2014 relative à la communication par voie électronique dans le cadre des relations avec les autorités publiques de la Région de Bruxelles-Capitale;
- 2° l'ordonnance du 17 juillet 2020 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité, et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier.

Chapitre VII Dispositions finales

Article 20

Les procédures administratives existantes au sein des autorités publiques au jour de l'entrée en vigueur du présent décret et ordonnance conjoints sont rendues intégralement disponibles en ligne dans un délai de soixante mois à partir de l'entrée en vigueur du présent décret et ordonnance conjoints.

Sans préjudice de l'alinéa 1er, le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni peuvent imposer, pour les autorités publiques pour lesquelles ils sont respectivement compétents, une période transitoire plus courte pour les procédures administratives existantes qu'ils désignent à cet effet.

Article 21

Les procédures administratives créées après l'entrée en vigueur du présent décret et ordonnance conjoints sont rendues intégralement disponibles en ligne dans les six mois suivant l'entrée en vigueur du présent décret et ordonnance conjoints.

Artikel 22

Binnen de zestig maanden na de inwerkingtreding van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie kunnen respectievelijk de Regering, het College en het Verenigd College bij besluit de bepalingen van het decreet en de ordonnantie die uitdrukkelijk of impliciet communicatie opleggen, aanpassen om ze in overeenstemming te brengen met de verplichtingen uit deze tekst.

De krachtens het eerste lid genomen besluiten worden opgeheven wanneer zij niet bij decreet of ordonnantie werden bekrachtigd binnen de vierentwintig maanden na hun bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad*.

Artikel 23

De Regering, het College en het Verenigd College bepalen per besluit, voor de in artikel 3, 7°, 9°, 15° en 16°, bedoelde overheidsinstanties die onder hun respectievelijke bevoegdheden vallen, de datum van de inwerkingtreding van de bepalingen van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie.

Onverminderd het eerste lid, treden de bepalingen van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie in werking op de datum voorzien in artikel 20, eerste lid, voor de overheidsinstanties bedoeld in artikel 3, 7°, 9°, 15° en 16°.

De goedgekeurde besluiten ter uitvoering van het eerste lid vermelden de volgende elementen:

- 1° de bedoelde overheidsinstantie(s);
- 2° de datum van de inwerkingtreding van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie voor elk van de overheidsinstanties vermeld met toepassing van 1°;
- 3° in voorkomend geval, de administratieve procedures die volledig online beschikbaar zijn, van de overheidsinstanties vermeld met toepassing van 1° die effectief onderworpen zijn aan de bepalingen van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie.

Article 22

Dans les soixante mois de l'entrée en vigueur du présent décret et ordonnance conjoints, le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni peuvent respectivement adapter par arrêté les dispositions des décrets et ordonnances qui imposent expressément ou implicitement une communication afin de les conformer aux obligations du présent texte.

Les arrêtés pris en vertu de l'alinéa 1er sont abrogés lorsqu'ils n'ont pas été confirmés par un décret ou une ordonnance dans les vingt-quatre mois qui suivent leur publication au Moniteur belge.

Article 23

Le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni définissent par arrêté pour les autorités publiques visées à l'article 3, 7°, 9°, 15° et 16°, qui relèvent de leurs compétences respectives, la date d'entrée en vigueur des dispositions du présent décret et ordonnance conjoints.

Sans préjudice de l'alinéa 1^{er}, les dispositions du présent décret et ordonnance conjoints entrent en vigueur à la date prévue à l'article 20, alinéa 1^{er}, pour les autorités publiques visées à l'article 3, 7°, 9°, 15° et 16°.

Les arrêtés adoptés en exécution de l'alinéa 1er mentionnent:

- 1° l'autorité ou les autorités publique(s) visée(s);
- 2° la date d'entrée en vigueur du présent décret et ordonnance conjoints pour chacune des autorités publiques mentionnées en application du 1°;
- 3° le cas échéant, les procédures administratives intégralement disponibles en ligne des autorités publiques mentionnées en application du 1° qui sont effectivement soumises aux dispositions du présent décret et ordonnance conjoints.

II.VII. Amendementen

AMENDEMENT NR. 1
(van de heer Christophe DE BEUKELAER)

Art. 13

In § 1, eerste lid, de woorden “minstens via menselijk contact” aan het slot van punt 1° toevoegen.

Verantwoording

Wij denken dat deze verduidelijking nodig is om te voorkomen dat er een oplossing wordt voorgesteld in de vorm van een videoformat of een geautomatiseerde telefooncentrale. Het is onrealistisch om te denken dat mensen die moeite hebben met digitale technologie ineens in staat zullen zijn om alle stappen te begrijpen met videoinstructies.

AMENDEMENT NR. 2
(van de heer Christophe DE BEUKELAER)

Art. 13

In § 1, tweede lid en in § 2, tweede lid, de woorden “of elke andere maatregel aan die het mogelijk maakt om administratieve procedures of communicatie op een andere manier dan online uit te voeren” schrappen en de zin als volgt herschrijven: “Overheidsinstanties bieden hun gebruikers minstens een contact ter plaatse en per telefoon, en ook per post aan.”

Verantwoording

De mensen die het meest te lijden hebben onder de digitale kloof vragen om duidelijkheid in deze tekst. Wij zijn van mening dat “elke andere maatregel” contraproductief is: de drie kanalen die in het artikel worden genoemd, zijn de kanalen die momenteel door gebruikers worden gebruikt. Een nieuwe maatregel zou de procedures alleen maar ingewikkelder maken.

AMENDEMENT NR. 3
(van de heer Christophe DE BEUKELAER)

Art. 13

§ 7 vervangen door wat volgt:

“De regering, het College en het Verenigd College leggen de uitvoering op van de maatregelen bedoeld in de paragrafen 1 et 2 in de bestaande regelgeving en administratieve procedures binnen 6 maanden na de inwerkingtreding van deze ordonnantie.”

II.VII. Amendements

AMENDEMENT N° 1
(de M. Christophe DE BEUKELAER)

Art. 13

Au § 1^{er}, alinéa 1, insérer les mots «a minima, par l’interaction directe avec un être humain» à la fin du 1°.

Justification

Cette précision nous semble nécessaire afin d’éviter qu’une solution soit proposée sous type de format vidéo ou de centrale téléphonique automatisée. En effet, penser que les personnes vulnérables au «tout numérique» seront soudainement capables de comprendre toutes les démarches à entreprendre grâce à un tutoriel vidéo n’est pas réaliste.

AMENDEMENT N° 2
(de M. Christophe DE BEUKELAER)

Art. 13

Au § 1^{er}, alinéa 2 et au § 2, alinéa 2, supprimer les mots «ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu’en ligne» et ajouter «ainsi qu’» après les mots «service téléphonique,».

Justification

Les personnes souffrant le plus de la fracture numérique demandent de la clarté dans ce texte. «Toute autre mesure» nous semble contreproductif en ce que: les trois voies mentionnées dans l’article sont celles usitées par les utilisateurs à l’heure actuelle. Une nouvelle mesure ne servirait qu’à complexifier les procédures.

AMENDEMENT N° 3
(de M. Christophe DE BEUKELAER)

Art. 13

Remplacer le § 7 par ce qui suit:

«Le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni imposeront l’exécution des mesures visées aux paragraphes 1er et 2 dans les réglementations et procédures administratives existantes endéans les 6 mois de l’entrée en vigueur de la présente ordonnance.»

Verantwoording

De huidige termijn is krachtens artikel 20 vastgesteld op 60 maanden. Dat de overheidsinstanties 5 jaar de tijd zouden hebben om de drie alternatieven van artikel 13 in te voeren, is sterk overdreven.

AMENDEMENT NR. 4
(van de heer Christophe DE BEUKELAER)

Art. 13

§ 8 schrappen.

Verantwoording

Het is al te gek om inclusieve rechten te willen garanderen en vervolgens toe te staan dat een overheidsinstantie deze rechten niet toepast. Overheidsinstanties moeten voor iedereen toegankelijk zijn. Bovendien plaatst dit de instantie in kwestie in een rol die het risico van belangenvermenging met zich brengt, omdat zij enkel hoeft vast te stellen dat zij niet in staat is inclusieve maatregelen toe te passen om aan haar verplichting te ontkomen. Dit oordeel zou op zijn minst door een derde partij moeten worden geveld.

AMENDEMENT NR. 5
(van de heer Christophe DE BEUKELAER)

Art. 13

In § 1, het vijfde lid vervangen als volgt:

“De overheidsinstantie mag ervan afzien de onder paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde verplichting toe te passen op administratieve procedures die in een professioneel kader ondernomen worden, behalve voor elk bedrijf met winstoogmerk dat minder dan vijf personen tewerkstelt en de vzw's genieten dezelfde bescherming als de gebruikers-natuurlijke personen.”

Verantwoording

Sommige professionals, kleine ondernemingen en vzw's tellen mensen met dezelfde moeilijkheden. Hen de facto uitsluiten omwille van hun professioneel statuut lijkt ons discriminerend en contraproductief. Er bestaat ook een risico dat deze ordonnantie in dit decreet een deel van de verenigingen in moeilijkheden zullen brengen.

Justification

Le délai actuel est fixé à 60 mois selon l'article 20. Imaginer que les autorités puissent disposer de 5 ans afin de mettre en place les trois alternatives de l'article 13 est parfaitement excessif.

AMENDEMENT N° 4
(de M. Christophe DE BEUKELAER)

Art. 13

Supprimer le § 8.

Justification

Il semble absurde de vouloir garantir des droits d'inclusivité et puis de permettre à toute autorité de s'en dédouaner. Les pouvoirs publics se doivent d'être accessibles à tous. De plus, cela place l'autorité en question dans un rôle qui risque le conflit d'intérêt en ce qu'elle doit seulement juger de son impossibilité à appliquer les mesures d'inclusivité afin de soustraire à son obligation. Ce jugement doit au minimum être effectué par une partie tierce.

AMENDEMENT N° 5
(de M. Christophe DE BEUKELAER)

Art. 13

Au § 1^{er}, remplacer l'alinéa 5 par ce qui suit:

«L'autorité publique peut ne pas appliquer l'obligation visée au § 1er, alinéa 1^{er}, 2°, aux démarches administratives menées dans un cadre professionnel sauf pour toute entreprise à but lucratif employant moins de cinq personnes et les ASBL bénéficient des mêmes protections que les usagers personnes physiques.»

Justification

Certains professionnels, petites entreprises et ASBL comprennent des gens souffrant des mêmes difficultés. Les exclure de facto du fait de leur condition professionnelle nous semble discriminatoire et contre-productif. Cela entraînera également le risque de voir une partie du monde associatif fragilisé par cette ordonnance/ce décret.

AMENDEMENT NR. 6
(van de heer Christophe DE BEUKELAER)

Art. 18

Een § 7 invoegen luidend als volgt:

“De regering, het College en het Verenigd College bepalen de sancties en het bedrag van de boetes voor elke instantie bedoeld in paragraaf 1, alsook de mogelijkheden van beroep tegen deze sancties. De sancties zijn van toepassing indien drie maanden na de aanbevelingen bedoeld in paragraaf 2, de instantie in kwestie nog steeds niet voldoet aan haar verplichting van inclusiviteit”.

Verantwoording

De ordonnantie voorziet niet in sancties voor overheidsinstanties die zich niet aan de regels houden. Een verplichting zonder sancties maakt de burgers machteloos.

AMENDEMENT NR. 7
(van de Regering)

Art. 3

In het tweede lid, het 9° te vervangen als volgt:

“de diensten die behoren tot het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie”.

Verantwoording

Om de coherentie te behouden tussen de wetgevende en uitvoerende bevoegdheden die in dit ontwerp aanwezig zijn voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie, moet het onderscheid ook gemaakt worden voor de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

AMENDEMENT NR. 8
(van de Regering)

Art. 13

Het tweede lid van § 1 en § 2 vervangen als volgt:

“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.”

AMENDEMENT N° 6
(de M. Christophe DE BEUKELAER)

Art. 18

Ajouter un § 7 rédigé comme suit:

«Le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni déterminent les sanctions et le montant des amendes pour toute autorité visée au § 1^{er}, ainsi que les voies d'appel de ces sanctions. Ces sanctions seront d'application si trois mois après les recommandations visées au § 2, l'autorité en question manque toujours à son obligation d'inclusivité ».

Justification

L'ordonnance ne prévoit aucune sanction pour les autorités qui seraient défaillantes. Une obligation sans sanction laisse le citoyen désarmé.

AMENDEMENT N° 7
(du Gouvernement)

Art. 3

À l'alinéa 2, remplacer le 9° par ce qui suit:

«les services dépendant du Collège réuni de la Commission communautaire commune.»

Justification

Afin de garder la cohérence entre le pouvoir législatif et exécutif qui est présent dans le présent projet pour la Région Bruxelles Capitale et la Commission communautaire française, la distinction pour la Commission communautaire commune devrait également être effectuée.

AMENDEMENT N° 8
(du Gouvernement)

Art. 13

Remplacer l'alinéa 2 du § 1 et du § 2 par ce qui suit:

«A minima, les Autorités publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, 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 minimum équivalent aux mesures précitées.»

Verantwoording

Het doel van deze amendementen is ten eerste om de zinsbouw van artikel 13 te verduidelijken tussen het gebruik van komma's en de "en".

Daarnaast wordt beter uitgelegd dat overheidsinstanties inderdaad verplicht zijn om hun gebruikers te voorzien van een contact ter plaatse, per telefoon en per post.

Het is duidelijker gemaakt dat alternatieve maatregelen alleen kunnen worden genomen als het niveau van dienstverlening ten minste gelijkwaardig is.

AMENDEMENT NR. 9 (van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 4

In § 2, 1^o het woord 'openbare' toevoegen na het woord "dienstenketen".

Verantwoording

Zoals geëist in de Europese campagne "Public Money? Public Code!", vragen wij dat als websites ontworpen worden met overheidsgeld, de code openbaar moet zijn. Wanneer websites door particuliere bedrijven worden ontworpen, maken de kosten het vaak onmogelijk om ze te veranderen. Als de broncode openbaar zou zijn, zouden overheidsdiensten de software indien nodig en zonder extra kosten kunnen wijzigen. Bovendien zouden de privégegevens dan beter kunnen worden gecontroleerd. Vandaag de dag is het lastig om te weten en te garanderen voor welke doeleinden de informatie uiteindelijk zal worden gebruikt als veel van de toepassingen waar privégegevens doorheen gaan en opgeslagen worden, privé zijn. Wij maken ons ook zorgen over het feit dat de tools en platformen van gewestelijke en plaatselijke diensten vaak afhankelijk zijn van de hardware- en software-infrastructuur van de techreuzen.

AMENDEMENT NR. 10 (van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 4

Een § 4 toevoegen luidend als volgt:

"Het gebruik van zwarte dozen en zelflerende algoritmen is niet toegestaan. In de openbare sector worden na overleg doeltreffende systemen ingevoerd voor de controle en bewaking van algoritmen."

Justification

L'objectif de ces amendements est tout d'abord de clarifier la syntaxe de l'article 13 entre l'utilisation des virgules et du «et».

Par ailleurs, on explique mieux que les autorités publiques ont bel et bien l'obligation de prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale.

On clarifie mieux que des mesures alternatives peuvent bel et bien être mises en place uniquement si le niveau de service est à minima équivalent.

AMENDEMENT N° 9 (de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 4

Au § 2, 1^o, insérer le mot «publics» après les mots «chaîne de services».

Justification

Nous demandons, comme l'exige la campagne européenne «Argent public = Code source public!», que si les sites web sont conçus avec de l'argent public alors le code doit également être public. Aujourd'hui lorsque les sites web sont produits par des entreprises privées, il y a un coût qui rend souvent impossible de les changer. Si le code source était public, les services publics pourraient modifier les logiciels, si nécessaire et sans coûts supplémentaires. De plus, les données privées seraient contrôlées davantage. En effet, aujourd'hui, il est difficile de savoir et d'assurer à quelles fins les informations seront finalement utilisées quand beaucoup des applications, par lesquelles les données privées passent et sont stockées, sont privées. Nous sommes aussi soucieux du fait que les outils et plateformes web des services régionaux et locaux dépendent souvent des infrastructures matérielles et logicielles des GAFAM.

AMENDEMENT N° 10 (de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 4

Ajouter un § 4 rédigé comme suit:

«L'utilisation de boîte noire et d'algorithmes d'apprentissage automatique ne sont pas autorisés. Des systèmes efficaces et concertés de contrôle et de surveillance des systèmes algorithmiques sont mis en place dans le secteur public.»

Verantwoording

We moeten ons te beschermen tegen een schandaal zoals in Nederland.

AMENDEMENT NR. 11
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 5

In § 1, de woorden "en via niet-digitale kanalen" toevoegen aan het einde van het tweede lid.

Verantwoording

De huidige formulering garandeert geen minimale en essentiële combinatie van diensten als loket, telefoon en post.

AMENDEMENT NR. 12
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 5

In § 4 het derde lid vervangen door:

"Gebruikers moeten op zijn minst de verzending met de post aangeboden krijgen. Burgers moeten hun toestemming om online te communiceren net zo gemakkelijk kunnen intrekken als ze die gegeven hebben. Overheidsinstanties moeten hun toestemming voor online communicatie en herinneringen voor kennisgevingen verlengen via een niet-digitaal kanaal. Bedrijven met minder dan 5 werknemers en vzw's genieten dezelfde bescherming als individuele gebruikers."

Verantwoording

Sommige burgers weten bijvoorbeeld niet dat ze hun eBox hebben geactiveerd en lezen daarom bepaalde belangrijke brieven niet. Burgers activeren hun eBox soms voor een specifieke situatie, zoals het maken van een afspraak voor een covidvaccin. Ze beseffen niet altijd dat ze daarmee toestemming geven om voortaan alle communicatie van alle overheidsdiensten verbonden met de eBox elektronisch te ontvangen. De eBox deactiveren is ook niet altijd gemakkelijk. De federale ombudsman heeft meldingen ontvangen van burgers die op de een of andere manier merkten dat hun eBox (of bijvoorbeeld die van hun bejaarde ouders) geactiveerd was en hem wilden deactiveren. Zij slaagden daar niet in of wisten niet zeker of hun poging om de eBox volledig te deactiveren geslaagd was.

Justification

Il est indispensable de se prémunir d'un scandale comme celui vécu aux Pays-Bas, notamment.

AMENDEMENT N° 11
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 5

Au § 1^{er}, ajouter à la fin de l'alinéa 2 les mots «et par les voies non numériques».

Justification

La formulation actuelle ne garantit pas les guichets, les services téléphoniques et la voie postale comme trinôme minimal et indispensable

AMENDEMENT N° 12
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 5

Au § 4, remplacer le 3e alinéa par ce qui suit:

«La voie postale doit à tout le moins être proposée aux usagers. Les citoyens doivent pouvoir retirer leur accord à communiquer en ligne de manière aussi simple qu'ils ont pu le donner. Les Autorités publiques devront renouveler le consentement à communiquer en ligne, ainsi que les rappels de notifications, par un canal non numérique. Toute entreprise employant moins de 5 personnes et les ASBL bénéficient des mêmes protections que les usagers personnes physiques».

Justification

Certains citoyens ne sont par exemple pas conscients d'avoir activé leur eBox et ne lisent donc pas certains courriers importants. Il arrive en effet que les citoyens activent leur eBox pour une situation concrète spécifique, comme la prise d'un rendez-vous pour un vaccin contre le covid. Ils ne réalisent alors pas toujours qu'ils donnent leur accord pour recevoir dorénavant toutes les communications avec tous les services publics connectés à l'eBox. La désactivation de l'eBox n'est pas toujours aisée non plus. Ainsi, le Médiateur fédéral a reçu des signalements de citoyens qui, d'une manière ou d'une autre, ont remarqué que leur eBox (ou, par exemple, celle de leurs parents âgés) était activée et ont souhaité la désactiver. Ils n'y sont pas parvenus ou ils n'étaient pas sûrs que leur tentative de désactiver complètement l'eBox ait réussi.

AMENDEMENT NR. 13
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 11

§4 vervangen als volgt:

"Wanneer een mededeling moet worden ondertekend om de juridische gevolgen teweeg te brengen waarin de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen voorzien, en wanneer de aard van de mededeling zich daar niet tegen verzet, kan aan die vereiste ook worden voldaan door middel van een openbare elektronische procedure."

Verantwoording

Een online authenticatietool van de overheid is onmisbaar. Om het vertrouwen van het publiek in elektronische procedures te bevorderen, moet de wetgever garanties vastleggen met betrekking tot het type elektronische handtekening en betrouwbare derde partijen die bij het proces betrokken zijn. Hoewel die verplichting bij de administratie ligt, kan er geen sprake van zijn om deze verantwoordelijkheid te delegeren aan een particulier bedrijf zoals *itsme*, dat niet alle banken omvat, of aan kaartlezers die gebruikers moeten kopen en die niet compatibel zijn met alle computersoftware. Gebruikers moeten gratis standaardkaartlezers krijgen.

AMENDEMENT NR. 14
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 13

In § 1, 1°, en § 2, 2°, het volgende toevoegen:

"minstens via directe interactie met een mens. De overheidsinstanties garanderen die gratis begeleiding door mensen in de buurt, met als doel de digitale zelfredzaamheid van de burgers te bevorderen."

Verantwoording

De waarborg van directe begeleiding door een mens om een administratieve procedure of communicatie online uit te voeren, is onmisbaar om te voorkomen dat die begeleiding voor vele mensen ontoegankelijk is..

AMENDEMENT N° 13
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 11

Remplacer le §4 par ce qui suit:

«Lorsqu'une communication doit être signée pour produire les effets juridiques prévus par les dispositions légales et réglementaires applicables, que la nature de la communication ne s'y oppose pas, cette exigence peut également être remplie par une procédure électronique publique.»

Justification

Il est indispensable d'avoir des moyens d'authentification en ligne publics. Pour encourager la confiance des citoyens dans les procédures électroniques, des garanties doivent être fixées par le législateur concernant le type de signature électronique et de tiers de confiance impliqués dans le processus. Si c'est sur les épaules de l'administration que repose l'obligation, il ne peut être question de déléguer cette responsabilité à une société privée comme *itsme* qui ne regroupe pas toutes les banques, ni à des lecteurs de cartes que les usagers doivent acheter et qui ne sont pas compatibles avec tous les logiciels d'ordinateurs. Des lecteurs de cartes standards doivent être distribués gratuitement aux usagers.

AMENDEMENT N° 14
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 13

Au § 1^{er}, 1°, et au § 2, 2°, ajouter ce qui suit:

«a minima, par l'interaction directe avec un être humain. Les autorités publiques garantissent cet accompagnement humain gratuit et proche du lieu de vie vers le numérique, en visant le développement de l'autonomie des citoyens.»

Justification

La garantie d'un soutien direct avec une personne physique, à la réalisation en ligne de toute procédure administrative ou de toute communication est indispensable pour éviter que le support accordé soit lui-même inaccessible pour beaucoup de gens.

AMENDEMENT NR. 15
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 13

2° van § 1 en 3° van § 2 vervangen door:

"De invoering, handhaving of ontwikkeling van een alternatief voor elke administratieve procedure of alle online communicatie, in de vorm van interactie met een ambtenaar van de overheidsinstanties. De overheidsinstanties moeten hun gebruikers minstens een fysiek onthaal, een telefoondienst en een contact per post aanbieden.

Eventueel kunnen de overheidsinstanties, als ze dat nuttig achten, nog andere aanvullende maatregelen nemen om administratieve procedures of elektronische communicatie op een andere manier dan online of via de drie bovengenoemde niet-digitale kanalen te laten verlopen. De overheidsinstanties garanderen de gebruikers een adequate toegang tot de diensten die zij aanbieden en openingsuren die aangepast zijn aan de opdrachten en aan het publiek. Zij maken deze regelingen ook bekend via een niet-digitaal kanaal."

Verantwoording

De huidige formulering van dit recht is dubbelzinnig en voor interpretatie vatbaar. Er wordt geen garantie geboden op de combinatie van loket, telefoon en post als minimale en onmisbare dienstverlening, vanwege het einde van de zin: "of elk ander middel om administratieve procedures of communicatie anders dan online uit te voeren."

AMENDEMENT NR. 16
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 13

In § 2, 1°, de volgende zin toevoegen na de woorden "met een handicap":

"Overheidsinstanties zullen de deelname van gebruikers met een handicap en gebruikers die moeite hebben met digitale communicatie in alle stadia van de ontwikkeling van digitale interfaces bevorderen, om de technologische oplossingen zo inclusief mogelijk te maken".

Verantwoording

Overheidsinstanties moeten de deelname van gebruikers (mensen met een handicap en ook andere gebruikers die moeite hebben met de digitale technologie) in alle stadia van de ontwikkeling van digitale interfaces bevorderen. De kwestie van vereenvoudigd en duidelijk taalgebruik is ook een echte uitdaging, niet alleen voor mensen met bepaalde handicaps, maar ook voor andere burgers. Het taalgebruik

AMENDEMENT N° 15
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 13

Remplacer le 2° du §1^{er} et le 3° du §2 par ce qui suit:

«La mise en place, le maintien ou le développement d'une alternative à toute procédure administrative ou toute communication en ligne, sous forme d'interactions avec un agent des Autorités Publiques. A minima, les Autorités Publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale.

Éventuellement, si les Autorités publiques l'estiment utile, elles peuvent, en sus, organiser toute autre mesure supplémentaire permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications électroniques autrement qu'en ligne ou qu'aux trois canaux non numériques précités. Les Autorités Publiques garantissent aux usagers un accès adéquat aux services qu'elles leur destinent et des horaires d'ouverture adaptés aux missions et au public. Elles assurent également la publicité de ces modalités par un canal non numérique.»

Justification

La formulation actuelle de ce droit est ambiguë et sujette à interprétation. Elle ne garantit pas les guichets, les services téléphoniques et la voie postale comme trinôme minimal et indispensable, à cause de la fin de la phrase: «ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne.»

AMENDEMENT N° 16
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 13

Au § 2, 1°, ajouter après les mots «en situation de handicap», la phrase suivante:

«Les Autorités Publiques promouvoir la participation des usagers en situation de handicap et d'usagers en difficulté avec le numérique lors de toutes les étapes de création des interfaces numériques, afin de rendre les solutions technologiques aussi inclusives que possible».

Justification

Les Autorités publiques doivent faciliter une réelle participation des usagers concernés (personnes en situation de handicap et aussi d'autres usagers en difficulté avec le numérique) lors de toutes les étapes de création des interfaces numériques. La question du langage simplifié et clair est aussi un véritable enjeu pour les personnes porteuses de certains handicaps, mais aussi pour d'autres citoyens. Le langage

op websites en in apps, is vaak extreem ingewikkeld, waardoor veel mensen (zelfs mensen die geen moeite hebben met digitale en/of geschreven informatie) niet in staat zijn om ze zonder hulp te gebruiken.

AMENDEMENT NR. 17
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 13

In § 2, 3° vervangen door:

"De invoering, handhaving of ontwikkeling van een alternatief voor elke administratieve procedure of alle online communicatie, in de vorm van interactie met een ambtenaar van de overheidsinstanties. De overheidsinstanties moeten hun gebruikers minstens een fysiek onthaal, een telefoondienst en een contact per post aanbieden.

Eventueel kunnen de overheidsinstanties, als ze dat nuttig achten, nog andere aanvullende maatregelen nemen om administratieve procedures of elektronische communicatie op een andere manier dan online of via de drie bovengenoemde niet-digitale kanalen te laten verlopen. De overheidsinstanties garanderen de gebruikers een adequate toegang tot de diensten die zij aanbieden en openingsuren die aangepast zijn aan de opdrachten en aan het publiek. Zij maken deze regelingen ook bekend via een niet-digitaal kanaal."

Verantwoording

De huidige formulering van dit recht is dubbelzinnig en voor interpretatie vatbaar. Er wordt geen garantie geboden op loket, telefoon en post als minimale en onmisbare dienstverlening, vanwege het einde van de zin: "of elk ander middel om administratieve procedures of communicatie anders dan online uit te voeren."

AMENDEMENT NR. 18
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 13

§4 aanvullen als volgt:

", evenals aan sociale instanties die in contact staan met de sociaal en digitaal kwetsbare bevolking. Er wordt voorzien in sancties als de overheidsinstanties zich niet aan de vastgestelde minimale eisen houden."

utilisé par les sites web et applications est souvent extrêmement complexe, empêchant beaucoup de citoyens (même sans difficulté avec le numérique et/ou avec l'écrit) d'être en capacité de faire les démarches en autonomie.

AMENDEMENT N° 17
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 13

Au § 2, remplacer le 3° par ce qui suit:

«La mise en place, le maintien ou le développement d'une alternative à toute procédure administrative ou toute communication en ligne, sous forme d'interactions avec un agent des Autorités Publiques. A minima, les Autorités Publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale.

Éventuellement, si les Autorités publiques l'estiment utile, elles peuvent, en sus, organiser toute autre mesure supplémentaire permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications électroniques autrement qu'en ligne ou qu'aux trois canaux non numériques précités. Les Autorités Publiques garantissent aux usagers un accès adéquat aux services qu'elles leur destinent et des horaires d'ouverture adaptés aux missions et au public. Elles assurent également la publicité de ces modalités par un canal non numérique.»

Justification

La formulation actuelle de ce droit est ambiguë et sujette à interprétation. Elle ne garantit pas les guichets, les services téléphoniques et la voie postale comme trinôme minimal et indispensable, à cause de la fin de la phrase: «ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne.»

AMENDEMENT N° 18
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 13

Compléter le §4 avec ce qui suit:

«, ainsi qu'à des acteurs sociaux en contact avec la population en vulnérabilité socio-numérique. Des sanctions sont prévues si les autorités publiques ne respectent pas les minima établis.»

Verantwoording

Maatregelen voor digitale inclusie en toegankelijkheid mogen geen kwestie van keuze of mening zijn van de overheidsinstanties. Ze moeten worden gecontroleerd en gewaarborgd, zodat alle burgers toegang hebben tot gewestelijke en gemeentelijke diensten, in overeenstemming met het beginsel van gelijke rechten. Niet-naleving van de minimumvereisten moet daarom worden bestraft en er zullen deadlines moeten worden opgelegd.

AMENDEMENT NR. 19
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 13

§ 8 verwijderen.

Verantwoording

Deze nieuwe paragraaf 8 van artikel 13 in de ordonnantie houdt een uitzonderingsclausule in voor alle bovengenoemde rechten op het vlak van inclusie en toegankelijkheid, d.w.z. webpagina's die toegankelijk zijn voor mensen met een handicap, maar begeleiding bij online procedures en alle offline alternatieven (loket, telefoon en post). De voorgestelde paragraaf zou de vorige maatregelen opheffen. Toch moeten alle maatregelen op het vlak van inclusie en toegankelijkheid zonder uitzondering worden gegarandeerd. Daarom stellen wij voor om paragraaf 8 te schrappen.

AMENDEMENT NR. 20
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 15

Aan § 7 een lid toevoegen luidend als volgt:

"De normen die het verzamelen van gegevens binnen de Brusselse overheidsdiensten regelen, evenals de protocollen die de genoemde overdrachten regelen, zullen toegankelijk zijn op een webportaal; dat moet ervoor zorgen dat de burger kan zien welk gebruik er zal worden gemaakt van de gegevens die hij verplicht aan de administratie moet meedelen. De overheidsinstanties zullen het voor burgers gemakkelijker maken om toegang te krijgen tot de weg die hun individuele gegevens binnen de administratie afleggen via een website en via een niet-digitaal kanaal. De overheidsinstanties moeten zorgen voor duidelijke en toegankelijke procedures om in beroep te gaan tegen beslissingen van de administratie."

Justification

Les mesures d'inclusion et d'accessibilité numériques ne peuvent pas être un choix ou une opinion des Autorités publiques. Elles doivent être contrôlées et garanties pour que tous les citoyens puissent accéder aux services régionaux et communaux, selon un principe d'égalité de droit. Le non-respect des minima devrait donc être assorti de sanctions et des délais devront être imposés.

AMENDEMENT N° 19
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 13

Supprimer le § 8.

Justification

Ce nouveau § 8 de l'article 13 dans l'ordonnance implique une clause d'exception pour tous les droits d'inclusivité et d'accessibilité précités; donc les pages web accessibles aux personnes en situation de handicap mais aussi le soutien à la réalisation en ligne des démarches ainsi que toutes les alternatives hors-ligne (guichets, services téléphoniques et voie postale). Le paragraphe envisagé annihilerait les mesures précédentes. Or toutes les mesures d'inclusivité et d'accessibilité doivent être garanties sans exception. Nous proposons donc de supprimer ce paragraphe 8.

AMENDEMENT N° 20
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 15

Ajouter au § 7 un alinéa rédigé comme suit:

«Les normes organisant la collecte des données au sein des administrations bruxelloises ainsi que les protocoles organisant lesdits transferts seront accessibles sur un portail web; et ce pour garantir au citoyen la possibilité de prévoir quels usages vont être faits des données qu'il est obligé de communiquer à l'administration. Les Autorités Publiques faciliteront l'accès des citoyens à leurs parcours de données individuelles au sein de l'administration via un site web et par un canal non numérique. Des procédures de recours des décisions prises par l'administration claires et accessibles doivent être assurées par les Autorités Publiques.»

Verantwoording

Dit voorstel sluit aan bij de aanbevelingen van de speciale rapporteur van de Verenigde Naties over mensenrechten en extreme armoede in zijn verslag "Non-take-up of rights in the context of social protection"..

AMENDEMENT NR. 21
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 18

In § 1 een lid toevoegen luidend als volgt:

"Gebruikers zouden meldingen digitaal en via een niet-digitaal alternatief kunnen doen. De instantie die verantwoordelijk is voor administratieve vereenvoudiging en de sociale instanties die in contact staan met de sociaal en digitaal kwetsbare bevolking werken in overleg een advies uit."

Verantwoording

De huidige formulering garandeert niet dat meldingen offline kunnen worden gedaan.

AMENDEMENT NR. 22
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 18

§3 vervangen door:

"De voor de administratieve vereenvoudiging verantwoordelijke instantie stelt de in paragraaf 1 bedoelde gebruikers via het kanaal waarvan de gebruiker gebruikmaakt, in kennis van het gevolg dat aan de melding werd gegeven."

Verantwoording

De huidige formulering garandeert niet dat mensen offline kunnen nagaan welk gevolg er aan een melding is gegeven.

AMENDEMENT NR. 23
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 18

Een § 7 toevoegen, luidend als volgt:

"Er wordt voorzien in sancties als de overheidsinstanties zich niet aan de vastgestelde minimale eisen houden."

Justification

Cette proposition est conforme aux recommandations faites par le rapporteur spécial sur les droits de l'Homme et l'extrême pauvreté des Nations Unies, dans son rapport «Le non-recours aux droits dans le cadre de la protection sociale».

AMENDEMENT N° 21
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 18

Au § 1^{er}, ajouter un alinéa, rédigé comme suit:

«Les usagers pourraient faire les signalements par une voie numérique et par une alternative non numérique. L'instance chargée de la simplification administrative et des acteurs sociaux en contact avec la population en vulnérabilité socio-numérique rédigent en concertation un avis.»

Justification

La formulation actuelle ne garantit pas de pouvoir faire des signalements de manière non numérique

AMENDEMENT N° 22
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 18

Remplacer le §3 par ce qui suit:

«L'instance chargée de la simplification administrative informe les usagers visés au paragraphe premier des suites qui ont été données au signalement par le même canal que celui utilisé par l'usager.»

Justification

La formulation actuelle ne garantit pas de pouvoir prendre connaissance des suites données au signalement de manière non numérique.

AMENDEMENT N° 23
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 18

Ajouter un § 7, rédigé comme suit:

«Des sanctions sont prévues si les autorités publiques ne respectent pas les minima établis.»

Verantwoording

De maatregelen op het vlak digitale inclusie en toegankelijkheid mogen geen kwestie van keuze of mening zijn van de overheidsinstanties. Ze moeten worden gecontroleerd en gewaarborgd, zodat alle burgers toegang hebben tot gewestelijke en gemeentelijke diensten, in overeenstemming met het beginsel van gelijke rechten. Niet-naleving van de minimumvereisten moet daarom worden bestraft en er zullen deadlines moeten worden opgelegd.

AMENDEMENT NR. 24
(van mevrouw Françoise DE SMEDT)

Art. 20

Aan het 1^e lid het volgende toevoegen:

"De termijn van 60 maanden geldt enkel voor online administratieve procedures. Voor de inclusie- en toegankelijkheidsmaatregelen, de toegankelijke en hoogwaardige fysieke loketten en telefoondiensten, bedraagt de uitvoeringstermijn maximaal 6 maanden."

Verantwoording

Er is dringend behoefte aan toegankelijke en hoogwaardige fysieke loketten en telefoondiensten. De burgers kunnen geen 5 jaar wachten om hun rechten te genieten.

AMENDEMENT NR. 25
(van mevrouw Clémentine BARZIN, mevrouw Aurélie Czekalski en de heer Sadik KÖKSAL)

Art. 5

In § 2, na de woorden 'natuurlijke personen', de woorden 'en rechtspersonen' toevoegen. In § 3 en § 4, na 'de natuurlijke persoon', de woorden 'en/of de rechtspersoon' toevoegen.

Verantwoording

Wij begrijpen dit verschil in behandeling tussen rechtspersonen en natuurlijke personen niet. De wijzigingen van de paragrafen 2, 3 en 4 van artikel 5 zorgen ervoor dat de voorafgaande toestemming van rechtspersonen ook vereist om hun online communicatie met de overheid rechtsgevolgen te geven.

Justification

Les mesures d'inclusion et d'accessibilité numériques ne peuvent pas être un choix ou une opinion des Autorités publiques. Elles doivent être contrôlées et garanties pour que tous les citoyens puissent accéder aux services régionaux et communaux, selon un principe d'égalité de droit. Le non-respect des minima devrait donc être assorti de sanctions et des délais devront être imposés.

AMENDEMENT N° 24
(de Mme Françoise DE SMEDT)

Art. 20

Compléter le 1^{er} alinéa par ce qui suit:

«Ce délai de 60 mois n'est accordé que pour les procédures administratives en ligne. En ce qui concerne les mesures d'inclusion et d'accessibilité, les guichets physiques et services téléphoniques, accessibles et de qualité, le délai de mise en œuvre est de maximum 6 mois.»

Justification

La nécessité de guichets physiques et de services téléphoniques, accessibles et de qualité, est urgente. Les citoyens ne peuvent pas attendre 5 ans pour accéder à leurs droits.

AMENDEMENT N° 25
(de Mmes Clémentine BARZIN, Aurélie Czekalski et M. Sadik KÖKSAL)

Art. 5

Au § 2, ajouter après les mots «Pour les personnes physiques» les mots «et les personnes morales». Au § 3 et au § 4, ajouter après «la personne physique» les mots «et/ou la personne morale».

Justification

Nous ne comprenons pas cette différence de traitement entre les personnes morales et les personnes physiques. Les modifications des paragraphes 2, 3 et 4 de l'article 5 permettent que le consentement préalable des personnes morales soit également demandé pour que leur communication en ligne avec les autorités publiques puisse produire des effets juridiques.

AMENDEMENT NR. 26

(van mevrouw Clémentine BARZIN, mevrouw Aurélie Czekalski en de heer Sadik KÖKSAL)

Art. 13

§1 als volgt wijzigen:

"De overheidsinstanties verzekeren elke gebruiker inclusiviteit door minstens de volgende maatregelen te nemen:

1° ondersteuning voor het uitvoeren van elke administratieve procedure of elke communicatie online, ten minste via directe interactie met een mens;

2° de invoering of het behoud van een alternatief voor elke administratieve procedure of alle online communicatie in de vorm van interactie met een ambtenaar van de overheidsinstanties.

De overheidsinstanties bieden hun gebruikers minstens een contact ter plaatse en per telefoon, per post of elke andere maatregel aan die het mogelijk maakt om administratieve procedures of communicatie op een andere manier dan online uit te voeren.

De overheidsinstanties garanderen de gebruikers een adequate toegang tot de diensten die zij aanbieden en openingsuren die aangepast zijn aan de opdrachten en het publiek.

Zij zorgen ervoor dat deze regelingen bekend worden gemaakt.

De overheidsinstantie moet de onder paragraaf 1, eerste lid, 2°, bedoelde verplichting toepassen op administratieve procedures die in een professioneel kader worden ondernomen."

§ 2, 2° wijzigen: steun voor het online uitvoeren van een administratieve procedure of communicatie, op zijn minst via directe interactie met een mens;

§ 2, 3° wijzigen: de invoering of het behoud van een alternatief voor elke online administratieve procedure of alle online communicatie in de vorm van interactie met een ambtenaar van de overheidsinstanties.

Verantwoording

Dankzij de wijzigingen kunnen gebruikers menselijke begeleiding krijgen als zij online administratieve procedures uitvoeren of communiceren. De verduidelijkingen in artikel 13, § 1 2° en artikel 13, § 2, 3° zorgen ervoor dat interactie met ambtenaren van de overheidsinstanties, met name aan een fysiek loket, op zijn minst als alternatief voor een online administratieve procedure of communicatie, wordt aangeboden. Het laatste lid van artikel 13, § 1, is zo gewijzigd dat mensen die administratieve stappen in een

AMENDEMENT N° 26

(de Mmes Clémentine BARZIN, Aurélie Czekalski et M. Sadik KÖKSAL)

Art. 13

Modifier le § 1 comme suit:

«Les autorités publiques garantissent l'inclusivité à tout usager, a minima par les mesures suivantes:

1° un soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative ou de toute communication, a minima, par l'interaction directe avec un être humain;

2° la mise en place ou le maintien d'une alternative à toute procédure administrative ou à toute communication en ligne sous forme d'interaction avec un agent des Autorités Publiques.

A minima, les autorités publiques prévoient pour leurs usagers un accueil physique et un service téléphonique, un contact par voie postale ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne.

Les autorités publiques garantissent aux usagers un accès adéquat aux services qu'elles leur destinent et des horaires d'ouverture adaptés aux missions et au public.

Elles veillent à assurer la publicité de ces modalités.

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

Modifier le § 2, 2°: un soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative ou de toute communication, a minima, par l'interaction directe avec un être humain;

Modifier le § 2 3°: la mise en place ou le maintien d'une alternative à toute procédure administrative ou à toute communication en ligne sous forme d'interaction avec un agent des Autorités Publiques.

Justification

Les modifications apportées permettent de garantir que les usagers pourront être soutenus directement par une personne lorsqu'ils réalisent des procédures administratives ou des communications en ligne. Les précisions apportées à l'article 13 § 1 2° et à l'article 13 § 2 3° permettent de garantir que des interactions avec des agents des Autorités Publiques, notamment au sein de guichet physique, seront a minima prévues pour les alternatives à toute procédure administrative ou à toute communication en ligne. Le dernier alinéa de

professioneel kader ondernemen, ook gebruik kunnen maken van niet-digitale alternatieven.

AMENDEMENT NR. 27
(van mevrouw Clémentine BARZIN, mevrouw Aurélie CZEKALSKI en de heer Sadik KÖKSAL)

Art. 18

In § 1 de volgende alinea toevoegen:

"Deze meldingen mogen zowel digitaal als via een niet-digitaal alternatief worden gedaan. Niet-naleving van de hoofdstukken I, II, III en IV van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie leidt tot sancties voor de betrokken overheidsinstanties" en in § 5 de woorden 'en de bedoelde sancties' toevoegen na de woorden 'de meldingsprocedure'.

Verantwoording

Artikel 18, § 1 is aangevuld om ervoor te zorgen dat gebruikers meldingen online kunnen indienen, maar ook via een niet-digitaal alternatief. Artikel 18, § 5 is aangevuld zodat de regering, het College en het Verenigd College gezamenlijk sancties kunnen bepalen wanneer overheidsinstanties de hoofdstukken I, II, III en IV van dit gezamenlijk decreet en ordonnantie niet naleven.

AMENDEMENT NR. 28
(van de Regering)

Art. 5

In § 4, het laatste lid vervangen als volgt:

“De postweg moet ten minste aan de gebruikers worden aangeboden”.

Verantwoording

Wij zorgen voor de juiste interpretatie van de bepaling.

l'article 13 § 1 est modifié de sorte que les personnes qui réalisent des démarches administrative menées dans un cadre professionnel pourront aussi bénéficier d'alternatives non-numériques.

AMENDEMENT N° 27
(de Mmes Clémentine BARZIN, Aurélie CZEKALSKI et M. Sadik KÖKSAL)

Art. 18

Au § 1^{er}, ajouter un alinéa rédigé comme suit:

«Ces signalements peuvent se faire par une voie numérique et par une alternative non-numérique. Le non-respect des chapitres I, II, III et IV du présent décret et ordonnance conjoints entraînera des sanctions pour les autorités publiques concernées» et ajouter § 5 les mots «et les sanctions visées» après les mots la procédure de signalement».

Justification

L'article 18 § 1^{er} est complété afin de garantir que les usagers pourront réaliser leur signalement en ligne mais également au moyen d'une alternative non-numérique. L'article 18 § 5 est complété pour que le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni puissent déterminer conjointement des sanctions lorsque des autorités publiques ne respectent pas les chapitres I, II, III et IV du présent décret et ordonnance conjoints.

AMENDEMENT N° 28
(du Gouvernement)

Art. 5

Au §4, remplacer le dernier alinéa par ce qui suit:

«La voie postale doit à tout le moins être proposée aux usagers».

Justification

Nous assurons la bonne interprétation de la décision.

AMENDEMENT NR. 29
(van de heer Christophe DE BEUKELAER)

Art. 18

In fine van het artikel een paragraaf toevoegen luidend als volgt:

“Bovendien kan de burger, ingeval een administratie of overheidsinstantie de bepalingen van artikel 13§1 en 13§2 niet zou naleven, na de betrokken instantie schriftelijk van deze tekortkomingen op de hoogte te hebben gesteld, een beroep doen op de Brusselse ombudsdienst, zoals ingesteld bij het gezamenlijk decreet en ordonnantie betreffende de Brusselse ombudsman van 16 mei 2019”.

Verantwoording

De huidige tekst stelt voor dat de instanties bevoegd voor administratieve vereenvoudiging om een advies gevraagd wordt over de tekortkomingen die een instantie zou vertonen op grond van de hoofdstukken van de huidige tekst.

Daarnaast is het echter van belang te wijzen op het recht van gebruikers om een beroep te doen op de Brusselse ombudsvrouw in geval van conflict met een overheidsinstantie. Dat lijkt ons noodzakelijk. Het risico bestaat immers dat de overheidsinstantie in haar verantwoordingen verwijst naar de huidige tekst en niet naar het gezamenlijk decreet en ordonnantie; daarom is het nodig de beroepsmogelijkheden te verduidelijken waar gebruikers over beschikken.

AMENDEMENT N° 29
(de M. Christophe DE BEUKELAER)

Art. 18

À la fin de l'article, ajouter un paragraphe rédigé comme suit:

«En outre, dans le cas où une administration ou une autorité publique ne respecterait pas les dispositions de l'article 13 § 1 et 13 § 2, le citoyen, après avoir signalé par écrit ces manquements à l'autorité en question, peut faire appel au médiateur bruxellois tel qu'instauré par le décret et l'ordonnance conjoints relatifs au médiateur bruxellois du 16 mai 2019.»

Justification

Le texte pour l'heure propose de demander aux instances responsables de la simplification administrative de rendre un avis quant aux manquements qu'une autorité présenterait en vertu des chapitres du présent texte.

Cependant, il est en outre important de rappeler le droit des utilisateurs à faire appel au médiateur bruxellois en cas de conflit avec une autorité publique. Cela nous semble donc nécessaire. En effet, l'autorité publique risque de faire référence dans ses justifications au présent texte et non au décret et l'ordonnance conjoint, il s'agit donc de clarifier les voies de recours dont disposent les utilisateurs.