

Le mercredi 6 décembre s'est tenue une «Commission spéciale» réunissant 18 élus au nom des différents partis siégeant au Parlement bruxellois. Le processus législatif est ainsi fait : le Parlement est doté d'une série de Commissions (14 en tout) embrassant, chacune, des problématiques distinctes. Ici, en l'occurrence, il s'agissait d'une Commission interparlementaire particulière, affectée spécialement à l'examen du «*projet d'ordonnance [...] relatif à la transition numérique des autorités publiques*» (sic).

Une «ordonnance» est le terme par lequel on désigne une loi de la Région de Bruxelles-Capitale. Comme c'est un ministre qui en est à l'origine, on parle d'un «projet» d'ordonnance. De manière générale, n'importe quelle Commission peut décider d'inviter toutes sortes de personnes en vue d'apporter des éclaircissements aux parlementaires par rapport au texte à débattre : des experts ou des représentants de groupes qui ont un lien avec la nouvelle ordonnance. Les membres de la Commission peuvent ainsi se forger une opinion en tenant compte de toutes ces informations. Forts de ces éclaircissements, ils ont le pouvoir de modifier le texte original par des amendements. C'est cette dernière version dûment amendée qui sera alors renvoyée vers la session plénière du Parlement chargée de la discuter, d'éventuellement la modifier pour enfin la voter définitivement...

### **Le contexte**

On le sait, 200 associations bruxelloises se sont mises ensemble pour contester le projet porté par le ministre Bernard Clerfayt. Pendant plus d'une année, ces mouvements ont fait part de leurs critiques par rapport à l'ordonnance : celle-ci ne garantit pas formellement, ni de manière explicite, le droit pour chaque citoyen à pouvoir se rendre dans toute administration publique bruxelloise en étant sûr d'y rencontrer un fonctionnaire (ou tout membre du personnel habilité) afin que ce dernier réponde à ses questions «de vive voix» et l'aide dans ses démarches.

Malgré trois versions «remaniées» du texte originel, l'ambiguïté de l'Article 13 dudit projet continue à poser problème. Sa rédaction aurait dû être reformulée de manière claire pour faire prévaloir d'abord «le droit absolu pour les usagers à l'universalité des accueils physiques dans les services publics –en ce compris les procédures administratives, communications et formulaires». Or ce n'est toujours pas ce qu'affirme l'Article 13 en ses premiers paragraphes – laissant le choix aux administrations de ne pas privilégier les procédures physiques, service téléphonique et contacts par voie postale... si des mesures alternatives peuvent être mises en place.

### **Début de séance**

Dès 9 heures 25, l'hémicycle affiche «complet». Pour la discussion de ce jour, il y a là au nom du PS : Nadia El Yousfi, Isabelle Emmerly, Marc-Jean Ghysels, Jamal Ikazban, Hasan Koyuncu ; pour Ecolo : Ingrid Parmentier, John Pitseys et Farida Tahar ; pour le MR : Clémentine Barzin, Aurélie Czekalski, Sadik Köksal ; pour le PTB : Françoise De Smedt et Petya Obolensky ; pour DéFi : Emmanuel De Bock et Marie Nagy ; pour Groen : Soetkin Hoessen ; pour la N-VA : Gilles Verstraeten ; pour Les Engagés : Christophe De Beukelaer. Et le ministre de tutelle, bien entendu...

Dès l'entame des travaux, première surprise : aucune audition n'est prévue. Le gouvernement s'est mis d'accord pour intégrer des nouveaux amendements dans le projet d'ordonnance –rendant dès lors inutiles, selon l'Exécutif, de nouveaux commentaires avancés par des experts extérieurs. Deux députées font aussitôt opposition : la libérale Clémentine Barzin et Françoise De Smedt au nom du PTB. Après un léger flottement, avec l'accord de l'assemblée, les deux co-Présidents Ingrid Parmentier et Petya Obolensky décident le huis clos afin de savoir si oui ou non des auditions doivent être organisées. Le huis clos signifie que le public ne peut assister à la discussion entre parlementaires et doit quitter la salle 201 ainsi que... le Ministre Clerfayt.

Le huis clos ? Il prendra court à 9 heures 55 pour être levé à 11 heures 25. Une heure et demie où, dans le grand hall, plusieurs représentants d'associations auront tout le temps d'interpeler un Bernard Clerfayt dispo et disposé à répondre à toutes les questions. Certes quand on lui rapporte des cas concrets, dramatiques, sur les carences du service public à honorer des droits fondamentaux de personnes incapables de recourir à internet, le Ministre ne fait pas semblant et montre une empathie sincère. Mais pour lui, le texte «*ce n'est pas moins de droits*» car il ne restreint aucunement le recours aux guichets physiques, dit-il ; au contraire, il «*rajoute des droits*» avec la fluidité de la digitalisation pour communiquer avec les administrations publiques. Quand on lui fait remarquer que les Communes manquent déjà de personnels pour accueillir des citoyens aux guichets, là le fringant Ministre se défause renvoyant à la responsabilité de chaque bourgmestre –libre d'affecter des moyens financiers à tel département plutôt qu'à un autre. A propos justement des moyens budgétaires nouveaux que la Région compte investir pour digitaliser les administrations et aider les Communes à ouvrir plus grand l'accès aux guichets physiques... ? Là, il n'y a pas de réponse ministérielle, Bernard Clerfayt préférant insister sur le fameux Article 13 dont la réécriture «*pour une histoire de virgule a suscité, chez certains, des inquiétudes. Il vient d'être amendé ; désormais c'est clair*» (sic).

### **Article 13**

Le 22 juin, le gouvernement bruxellois avait en effet approuvé en deuxième lecture un avant-projet d'ordonnance «*Bruxelles numérique*» remanié, une version tout aussi imbuvable... pour le secteur associatif. En son Article 13 paragraphes 1 et 2, le texte prévoyait en effet le droit d'interagir avec un agent de l'autorité publique, «*a minima par un accueil physique et/ou un service téléphonique et un contact par voie postale*». Ce «ou un service téléphonique et un contact par voie postale» ouvrait clairement la possibilité pour les administrations de ne pas garantir un accueil

physique à leurs concitoyens... Conséquence : la coalition d'associations s'était sentie confortée dans sa volonté de poursuivre ses campagnes afin d'alerter l'opinion et les différents partis sur les dangers de ce texte-là –une variante tout aussi ambiguë et malintentionnée.

Mais voilà, la dernière version du projet d'ordonnance –devant être soumise à approbation ce mercredi 6 décembre– était désormais ainsi rédigée : *«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»*. Mais de quelles alternatives parlait-on ici ? On n'en sait rien.

De surcroît cet Article, dans un inédit paragraphe 8, précise même que *«les autorités publiques ne sont pas tenues de satisfaire aux exigences visées aux points 1° à 3° des paragraphes 1er et 2, lorsque ces exigences ont pour effet d'imposer une charge disproportionnée aux autorités publiques (...)»*. Autant dire qu'en fonction d'*«une charge disproportionnée»*, notion hautement subjective, toute administration ne serait plus tenue par une quelconque obligation de garantir un accueil physique... Encore une fois, on reste confondus devant un tel acharnement à ne pas garantir inconditionnellement le droit à des contacts directs, physiques et «en face à face» –avec du personnel en nombre et compétents...

### **Reprise des débats**

Le monde associatif avait demandé qu'au moins 15 experts, représentatifs de multiples secteurs de la société civile, puissent être entendus pour éclairer les parlementaires. Refusé. Au terme de 90 minutes de négociations fastidieuses, un seul d'entre eux est finalement autorisé à venir dans une semaine, le mercredi 13 décembre, devant la Commission pour faire y valoir les témoignages, les griefs, et les recommandations récoltés sur le terrain depuis des mois... Une décision unitaire à la modestie ridicule ? Oui, mais imposée, en délibérations secrètes, par le groupe DéFi...

Toutefois, pour avancer dans ses travaux, l'assemblée accepte d'entendre le Ministre à propos de la philosophie du texte dernièrement remanié ainsi que les premiers commentaires des différents partis politiques présents...

Bernard Clerfayt entame donc le tour de paroles par un exposé louangeur destiné, en réalité, à court-circuiter toute nouvelle critique à propos d'un texte désormais «parfait»... *«Certes c'est un sujet qui nous interpelle, qui pose des questions sociétales légitimes, mais un texte avant-gardiste parce qu'il consacre –pour la toute première fois en Europe– le droit à l'inclusion numérique. Un canal additionnel qui ne deviendra pas un mode de communication dominant, exclusif et obligatoire se substituant aux autres modes (...). Numériser signifie, au contraire, laisser le libre choix à chacun d'opter pour les autres procédures (guichets physiques, téléphone, courriers postaux) existants (...). Dans ce sens, l'Article 13 prévoit des obligations claires par rapport au digital et autres modes traditionnels (...). Je sais, on a beaucoup échangé avec les associations... A l'heure où je vous parle, il y a d'ailleurs à quelques dizaines de mètres d'ici un rassemblement à l'appel du secteur associatif»*.

La preuve que tout désormais serait en ordre ? *«On a demandé l'avis de plusieurs instances représentatives, pouvoirs locaux, Conseils consultatifs, Unia... Eh bien, l'Ordonnance fera de Bruxelles une région moderne, organisée, développant le numérique de manière encadrée –tout en laissant en place les autres modalités d'interactions avec les administrations publiques (...).»*

Dimension remarquable dans toutes les interventions suivantes ? Tous les intervenants, sans exception, tiendront à insister sur l'apport –tout à la fois éclairé, éclairant et décisif– du milieu associatif pour relever les failles, les manques, les ambiguïtés qui n'ont cessé d'émailler les versions successives de l'avant-projet... Des versions que le Cabinet du Ministre a été obligé de reformuler *«au moins douze ou treize fois, jusqu'ici»*, selon le socialiste Jamal Ikazban, parce qu'elles persévéraient à entretenir un flou malsain ne répondant toujours pas aux arguments de bons sens défendus notamment par l'ASBL *«Lire & Ecrire»*...

Mais c'est à propos de l'Article 13 toujours aussi controversé que les parlementaires –tant de l'opposition que... de la majorité– vont faire flèche de tout bois (à l'exception notable d'Emmanuel De Bock du groupe DéFi) durant le reste de la séance. Ainsi les deux interpellantes pour le MR : si Aurélie Czekalski et Clémentine Barzin regrettent le choix de restreindre les auditions à une et unique personne, elles vont exprimer toutes deux une insatisfaction plus fondamentale : la dernière mouture de l'Article 13 qui laisse trop de latitude aux administrations, y compris l'opportunité de ne pas recourir à l'obligation des contacts physiques –quoi qu'en dise *«Monsieur le ministre»*.

*«En Commission, vous indiquez souvent les limites de vos compétences, et vous invoquez encore aujourd'hui l'autonomie communale, mais il faut ici être plus clair. C'est pourquoi nous déposerons un amendement sur l'Article 13 en vue de spécifier l'interaction directe avec un être humain. Nous voulons aussi que (...) des sanctions soient prévues si les autorités ne respectent pas les minima établis»*.

L'intervention du député NV-A Gilles Verstraeten va dans le même sens : *«Auditionner, c'est positif pour savoir ce que rapportent les associations de terrain. Bien souvent, on ne laisse pas le choix aux citoyens, c'est le digital obligé ; et la qualité des services n'est plus assurée comme auparavant (...). La rédaction de l'Article 13 est trop vague : on va devant des problèmes juridiques avec la notion de "charge disproportionnée"»*.

Evidemment, tout le monde peut le constater, l'actuelle réalité additionne les hécatombes comme à la SNCB, où la direction supprime des centaines de guichets physiques. Par contre, devient l'ordinaire de tout un chacun... l'obligation d'avoir une adresse-mail, de détenir un abonnement numérique dans les transports en commun, un *pass* numérique pour accéder à son compte bancaire, ou un QR Code pour joindre différentes administrations. Dans ces conditions, la numérisation croissante, plaide J. Ikazban, ouvre la porte à la vulnérabilité croissante de secteurs de plus en plus

importants de la population et il faut mettre l'accent sur un renforcement de l'accueil aux guichets avec les personnels qui auront été libérés de certaines tâches grâce à la digitalisation. Marc-Jean Ghysels, lui aussi du Parti socialiste, est encore plus incisif soulignant que si le texte en l'état est le résultat d'un compromis politique, il aurait dû néanmoins être l'objet d'un débat plus profond et plus dense. Ainsi à l'Article 13, *«nous voulions, insiste le mandataire, un paragraphe qui impose une interaction directe entre tout citoyen et une personne physique au guichet»* laissant ainsi entendre que le texte ne répond toujours pas à plusieurs objections soulevées par les associations car *«l'introduction de la notion de "charge disproportionnée" pourrait annihiler cette obligation»*. Dès lors, *«il subsiste des craintes sur la mise en œuvre concrète des différentes dispositions prévues par l'ordonnance vu le cadre juridique instable qu'elle institue (...)*».

Soetkin Hoessen pour Groen est du même avis : *«En l'occurrence, l'Article ne semble pas pouvoir effacer les justes préoccupations du monde associatif. Nous, on veut une société où la technologie est au service de l'homme et pas l'inverse»*. Françoise De Smedt, pour le PTB, développe des critiques identiques, insistant sur une évidence : *«Non, dans le texte, les alternatives au digital ne sont pas vraiment assurées quand on sait que 40% de la population bruxelloise ne maîtrise pas le numérique. Au contraire, il y a dans l'ordonnance une disproportion de nouveaux droits accordés aux "connectés"»*. *«Puisque, dans ce Parlement, on peut très vite être loin des réalités du terrain»*, Françoise De Smets en profite pour citer plusieurs cas pathétiques, tous synonymes des déboires auxquels les simples gens sont confrontés. *«Les administrations ne peuvent faire l'économie des contacts humains et de guichets accessibles sans rendez-vous. Il faut garantir les guichets gratuits et accessibles tous les jours, garantir la communication papier, garantir du personnel compétent et en nombre suffisant au bout du téléphone, tout cela sans dérogation possible»*.

Pour l'écologiste Farida Tahar *«garantir l'accessibilité de tous à la communication par voie de guichets humains ou par des services en ligne doit être consacré à travers des droits effectifs et concrets. Et cela doit rester un choix libre, dévolu sans discrimination»*. *«Certes, le texte actuel a dû prendre en compte certaines objections émanant du monde associatif mais il exige encore des éclaircissements importants»*. Farida Tahar en fait le détail –alinéa par alinéa– et termine son exposé par une interpellation adressée au Ministre : *«Qu'est-il prévu en matière de financement budgétaire pour assurer une bonne mise en œuvre du projet –que ce soit son volet "numérique" ou en termes de contacts humains à travers des guichets physiques ?»*...

Autre prise de parole : celle du député DéFi Emmanuel De Bock : *«Bravo, Monsieur le Ministre !»*. Après cette apostrophe, l'élu amarante tient à remercier les associations pour leurs remarques et amendements qui, reconnaît-il *«ont complètement changé la philosophie du texte de base»* (sic)... Avec la numérisation, la société accaparera une série de gains écologiques et renforcera les liens intergénérationnels (les jeunes gens aidant les personnes âgées dans leurs démarches digitalisées). *«Avec votre texte, Monsieur Clerfayt, ce n'est pas le numérique par défaut qui est plébiscité mais le choix laissé à chacun de privilégier tel ou tel mode de communication»*.

Dernier orateur, Christophe De Beukelaer des «Engagés». *«Ce texte ne doit pas être une menace, plaide-t-il, mais une opportunité pour redéfinir le service public. Parallèlement au digital, il faut assurer un accès physique véritable dans les relations avec les administrations –au risque d'accroître l'écart avec des citoyens qui ne peuvent ou ne veulent pas accéder au numérique»*. De Beukelaer critique le flou entretenu dans le fameux Article 13 et propose que soient votées les propositions *«toutes valides»* avancées par les associations afin de lever toutes ambiguïtés...

Après cette invitation finale, est officialisée la fin de la session.

Il est 14 heures 15.