

VENDREDI 12 JANVIER 2024  
Compte-rendu  
de la séance plénière du Parlement bruxellois  
consacrée au projet d'ordonnance «Bruxelles numérique»

Le vendredi 12 janvier 2024 avait lieu l'ultime séquence «démocratique» consacrée à la discussion de l'ordonnance «Bruxelles numérique». Une séance plénière du Parlement bruxellois devant théoriquement mobiliser tous les députés (au nombre de 89) afin de débattre, d'éventuellement amender pour ensuite voter définitivement ce texte «historique».

Mais avant que ne débutent les travaux, l'assemblée s'accorde d'abord sur l'élection de l'Ecolo Laurence Willemse (en lieu et place de Zoé Genot qui abandonne toute carrière politique) : désignation de la nouvelle députée, sous des applaudissements appuyés.

Il est donc passé 10 heures quand Clémentine Barzin (MR) et Emmanuel De Bock (DéFi) sont désignés pour présenter –devant une cinquantaine de parlementaires présents– le projet d'ordonnance tel qu'il a été approuvé en Commission, au mois de décembre.

*«Grâce au numérique, on crée de nouveaux droits pour les citoyens. Il s'agit du premier texte en Belgique et en Europe qui consacre, dans la loi, le droit à l'inclusion digitale»* : dans sa courte présentation, E. De Bock s'en tiendra à l'essentiel –féliciter le ministre, en insistant sur son attitude ouverte, respectueuse et rassurante. *«Le numérique doit être considéré comme un canal additionnel venant compléter ceux existants. Pour cette raison, le gouvernement consacre ici l'existence des autres options et obligera les administrations à maintenir ou rétablir un accueil physique, un service téléphonique et un service postal (...). Néanmoins, le texte n'a pas satisfait tout le monde puisque des associations se sont mobilisées et se mobilisent encore contre le projet»*.

Certes, le ministre a bien été obligé de le reconnaître : durant la crise du Covid-19, le milieu associatif *«a été désigné, 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»*. Mais, c'est fini tout ça. Parce qu'il a été *«élaboré de manière exemplaire grâce à une véritable consultation collaborative et participative...», ce projet d'ordonnance et de décret conjoints marque le début d'une ère nouvelle pour une Bruxelles moderne et efficace»*.

A la suite de l'élu amarante, la libérale C. Barzin prend, elle, le temps d'exposer les travers qui rendent l'ordonnance inacceptable en l'état. Une vingtaine de minutes pour développer un exposé plus objectif, incluant les principales critiques avancées par le monde associatif et les amendements de l'opposition, tous rejetés.

Après cette mise en situation, le Président Rachid Madrane déclare ouverte la discussion générale, normalement offerte à tous les parlementaires (il est alors 10 heures et demi). Le débat durera deux heures et quart, pas plus.

**DISSONANCES.** Premier à monter à la tribune, le député N-VA Gilles Verstraeten. Lors des séances en Commission, il avait déjà fait part de sa vive opposition au fameux Article 13 (à l'instar du mouvement associatif, des libéraux francophones et des Engagés). Selon l'élu néerlandophone, le libellé de cet Article, voté unanimement par tous les partis de la majorité (PS, Ecolo, DéFi...), instaure en effet une ambiguïté d'interprétation qui ne garantit pas explicitement pour les citoyens le droit de trouver –dans toutes les administrations bruxelloises– des guichets, donc un accueil physique partout et en toute circonstance. Cette fois, Verstraeten met en garde (*«Il vaut mieux y réfléchir à deux fois»*) car l'introduction des nouvelles technologies numériques *«peut s'avérer la meilleure mais aussi la pire des choses. C'est ce qui s'est passé en France»*. Autre point qui soulève la réprobation de l'élu N-VA : *«Qui va payer la transition numérique ?»*. Comme rien n'est précisé à ce propos dans le présent texte, *«lors du vote final, notre groupe s'abstiendra»*.

Second intervenant, le socialiste Marc-Jean Ghysse. Son interpellation ? En trois temps. Le texte aujourd'hui soumis aux députés *«suscite toujours des craintes ; un sentiment toujours largement partagé»*. Mais *«grâce à l'intervention du Cabinet et de notre groupe (...), la version initiale a été singulièrement améliorée»*. Pour ce qui concerne l'Article 13, *«le ministre a confirmé, oralement, qu'il n'était pas question de supprimer l'accès à des guichets physiques quand l'alinéa 8 invoque des exceptions au nom d'"une charge disproportionnée"»*. Néanmoins, *«cette partie de l'ordonnance aurait pu être rédigée plus clairement en mettant en avant "le contact humain, d'abord"»*. Et pour ce qui concerne spécifiquement les petits indépendants et les PME obligés par le texte à utiliser la voie numérique..., *«le ministre nous a donné, oralement, des garanties que des accommodements étaient toujours possibles»*... Le groupe PS votera donc l'ordonnance.

Soetkin Hoessen est la représentante du groupe Groen au Parlement bruxellois. Son intervention est lapidaire. Pour elle, *«l'ordonnance doit neutraliser les craintes formulées»* souvent à juste titre comme *«la peur d'une digitalisation creusant les inégalités au sein de la population»*. Or la présente version du texte comporte la garantie qu'il n'en sera rien. Par conséquent, Groen votera «pour» le projet.

Il est juste 11 heures, quand Françoise De Smedt au nom du PTB monte à la tribune. Pour elle, *«le projet n'a pas connu d'évolution majeure et pose toujours problème»*. Tel qu'il est rédigé, *«il aura des conséquences négatives pour les 40% de Bruxellois en souffrance numérique»*. Or la digitalisation tous azimuts ne pourra jamais remplacer les contacts directs –via des guichets– entre les citoyens et les personnels des administrations. Le numérique ne peut signifier le désinvestissement dans les services publics, en renvoyant les citoyens vers les associations de quartier comme c'est le cas aujourd'hui. C'est pourquoi, F. De Smedt demande au Ministre Clerfayt de répondre clairement aux questions posées par le milieu associatif : *«Ministre et parlementaires peuvent-ils garantir qu'avec l'ordonnance, les administrations seront accessibles via des guichets physiques et des services téléphoniques de qualité ? Qu'avec l'ordonnance, les administrations ne supprimeront pas des guichets en prétextant "une charge disproportionnée" ? Qu'avec l'ordonnance, les administrations ne remplaceront pas les guichets par d'autres moyens d'accès à leurs services ? Qu'avec l'ordonnance, les administrations ne sous-traiteront pas leurs guichets à d'autres institutions ?»*...

Farida Tahar (Ecolo) développe, elle, une plaidoirie doublée d'un plaidoyer. D'abord, elle félicite *«les centaines d'associations»* grâce auxquelles d'importantes améliorations ont été apportées au texte initial : *«Leur mobilisation a payé, en tout cas en grande partie»*. Ensuite, elle félicite son propre parti d'avoir relayé *«autant que faire se peut»* les préoccupations d'une partie de la population. *«Le texte qui est soumis à notre vote aujourd'hui ne prévoyait pas initialement de solution alternative aux démarches numériques. Au début, le texte ne parlait que de "Bruxelles numérique", sans prévoir de guichet physique, de contact téléphonique ou de voie postale. Nous devons aujourd'hui à la société civile les avancées obtenues, lesquelles étaient également portées par le groupe Ecolo et d'autres groupes siégeant dans ce Parlement»*. Certes *«le texte contient aujourd'hui des garanties dont nous nous réjouissons»*, toutefois l'Article 13 continue à susciter *«à juste titre, le plus d'inquiétudes, d'interrogations et de demandes de précision»*.

*«C'est pourquoi nous avons déposé un texte visant à renforcer les guichets physiques. [Mais] nous l'avons suspendu en prenant connaissance de ce que prévoit le texte dont il est aujourd'hui question»*. A ce moment de son discours, on se souviendra que l'ultime version de l'ordonnance dont Tahar fait ici mention est toujours contestée par les associations. Qu'à cela ne tienne, le Ministre est prié de préciser et de clarifier oralement *«ses intentions et sa volonté politique d'assurer le maintien des guichets physiques, de la voie postale et des contacts téléphoniques. Cette obligation, qui s'appliquera à l'ensemble des démarches, c'est une bonne chose, mais il faudra vérifier comment cela se passe dans les faits»*...

Pour terminer, Farida Tahar n'oublie pas qu'une échéance électorale se profile dans quelques mois : *«Je m'engage, si je suis réélue, à poursuivre le travail sur ce dossier, à l'évaluer et à le modifier si nécessaire. Je m'y engage devant vous, chers collègues, cher public –même si, avant, je devrai tout de même passer le cap de la réélection»*... (une profession de foi accompagnée de rires narquois dans les travées).

*«Monsieur le Ministre, je vous remercie d'avoir prêté attention aux remarques du secteur associatif, ainsi qu'aux interpellations des députés»*. Prenant la parole pour DéFI, Emmanuel De Bock félicite également l'élue écologiste : *«Je salue le travail de madame Tahar, mais d'autres se reconnaîtront aussi, d'avoir ainsi sensibilisé à cette problématique et à ses enjeux. Cela a permis de faire évoluer la position du ministre et d'un certain nombre d'entre nous. Nous sommes beaucoup plus à l'aise avec ce texte, qui est le fruit de votre travail, Madame...»*.

**BIENFAITS.** *«Bruxelles est à nouveau précurseuse. Ce texte ne vise pas le numérique par défaut, mais consacre le choix du numérique ou du non-numérique»*, salue une nouvelle fois le porte-parole du groupe DéFI. Prenant cependant le contre-pied de prétendues vilénies professées par d'imaginaires opposants, De Bock se voit dans l'obligation de faire valoir *«tous les bienfaits du numérique sur les plans écologique et économique. Il en va ainsi d'une amélioration de la qualité de vie, tant pour la fonction publique que pour les usagers qui recourent à ce service. À l'occasion de ce débat, certains ont même prétendu que le numérique n'était pas de l'humain. Or, pour mon groupe, le numérique est aussi de l'humain. Il peut être choquant de caricaturer le travail des fonctionnaires qui répondent aux citoyens à l'aide d'outils numériques. Non, ces personnes ne sont pas des robots, et je ne veux pas réduire les employés communaux et régionaux à des guichetiers attendant l'usager. Certains propos sont assez désobligeants pour toutes ces personnes qui consacrent leur vie au service de la collectivité»*.

Els Rochette (Vooruit.brussels), précise et concise, s'en tient à des remerciements adressés à *«toutes les personnes qui se sont mobilisées ces derniers mois afin de transformer le texte de l'ordonnance et d'y intégrer davantage de garanties, de procédures simplifiées et de possibilités de contacts physiques et téléphoniques avec l'administration»*. Pour l'élue néerlandophone c'est évident : *«Nous devons opter pour le numérique, mais pas au détriment des plus fragiles de notre société, sachant que quatre Bruxellois sur dix sont en situation d'analphabétisme numérique. Il faut donc garder des guichets ouverts ainsi que des lignes téléphoniques. Le numérique vient en réalité compléter les canaux de communication existants»*. Le texte de l'ordonnance étant désormais *«plus équilibré et ambitieux»*, Vooruit le soutiendra.

*«J'ai 36 ans et je suis un enfant du numérique. J'ai grandi dans un monde où le numérique s'est déployé de manière exponentielle. Je n'ai pas la prétention de connaître tout de cet univers, mais depuis de nombreuses années, je prends le temps de l'explorer. Selon moi, le numérique n'est ni bon ni mauvais, tout dépend de ce que l'on en fait»* : dès ses premiers mots, Christophe De Beukelaer (Les Engagés) ne manque pas d'imprimer une certaine sentimentalité à son exposé. *«Je suis un enfant du numérique, mais j'ai conscience d'être un privilégié face à cet*

univers. J'ai la chance de profiter de ses avantages sans souffrir de la complexité croissante qui l'accompagne. Or ce n'est pas le cas de tous les Bruxellois, ni de 40% des citoyens belges. Certes, je suis un enfant du numérique, mais je ne peux pas accepter qu'il empêche certains de mes concitoyens d'avoir accès à leurs droits les plus élémentaires. La numérisation –indispensable– de nos services publics doit se faire parallèlement au maintien d'un contact humain. Le service public a l'obligation –il ne s'agit pas d'une question politique, mais d'une question de droit– d'inclure tous ses citoyens dans son offre, y compris ceux qui ont besoin d'un contact humain». Et ces derniers sont nombreux. La Fondation Roi Baudouin l'a rappelé, la fracture numérique touche 75% des peu qualifiés.

«La forte mobilisation du secteur associatif a été remarquablement constructive. De longues heures de travail ont permis de faire éclore des amendements, des propositions, des analyses de textes. Et nous ne sommes pas les seuls à avoir soutenu en Commission cette mobilisation, qui a permis d'attirer l'attention du gouvernement sur cette réalité insuffisamment prise en compte dans le texte initial. Même les députés de la majorité le reconnaissent».

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

Êtes-vous à même aujourd'hui, Monsieur le Ministre, de dissiper les craintes très justement exprimées par le secteur associatif et de nous assurer de toutes les administrations qu'elles seront accessibles via des guichets physiques et des services téléphoniques de qualité ; qu'elles ne supprimeront pas de guichets en prétextant une charge disproportionnée ; qu'elles ne remplaceront pas les guichets par d'autres moyens d'accès à leur services ; qu'elles ne sous-traiteront pas leurs guichets à d'autres institutions ?

Nous estimons que la version actuelle du texte ne nous permet pas de répondre par l'affirmative. C'est la raison pour laquelle nous avons déposé de nombreux amendements. Vous les avez refusés, mais nous ne lâchons rien». En conséquence, C. De Beukelaer tient à déposer deux nouvelles modifications concernant le disputé Article 13. Elles y ajoutent les mots «par l'interaction directe avec un être humain» et, plus loin, «offrant le même niveau d'interaction avec un être humain». Il est à noter que ces deux ajouts ne changent rien à la nature du texte, mais assurent simplement le caractère nécessairement humain des solutions alternatives non numériques qui doivent être mises en place.

Pour conclure, le parlementaire «humaniste» revient sur la fracture délétaire qu'a constituée la crise du Covid dans la vie de beaucoup de nos concitoyens et dans les services offerts par les pouvoirs publics. «Ne pas comprendre, se perdre, ne pas savoir vers qui se tourner, c'est la réalité de nombreux Bruxellois. Il y a donc un besoin criant d'être là aux côtés de ceux qui vont avoir besoin d'être accompagnés pour obtenir des informations, exercer leurs droits et libertés, s'ancrer de façon égalitaire dans notre société bruxelloise. Ce texte en cristallise les enjeux. J'entends les discours à reculons des partenaires de la majorité. Monsieur le Ministre, vous devez reconnaître que vous n'avez pas réussi à apaiser les craintes de toute une série de députés et d'acteurs de la société civile. Légiférer en rupture avec une grande partie du secteur associatif n'augure jamais rien de bon sur le long terme. Il aurait fallu prendre le temps, encore et encore, jusqu'à créer cette confiance, échanger, aboutir. Mais vous êtes passé outre. Eu égard à ce que j'ai entendu jusqu'ici, mon groupe pourra difficilement soutenir votre projet, car nous l'aurions souhaité plus respectueux de la diversité bruxelloise».

Pepijn Kennis est un parlementaire, parfaitement bilingue, élu sur la liste «Agora» (un mouvement citoyen). Il ne semble pas avoir siégé lors des deux précédentes séances en Commission. C'est en tous cas la première fois qu'on l'entend s'exprimer. «Dans chacune de ses résolutions, l'Assemblée citoyenne bruxelloise insiste sur l'importance de garantir l'accès de tous aux services publics. Or, il s'avère que de nombreuses personnes n'ont pas accès aux services digitaux en raison, notamment, d'un manque de culture numérique». Ici, l'élu ouvre une parenthèse insistant sur les problèmes posés par les logiciels –«développés par des entreprises privées» sur lesquelles on a peu de contrôle– et l'impact écologique de leur utilisation. Puis, il reprend le fil de son intervention en établissant la juste part des choses : «Souvent, les associations se sont plaintes de devoir remplir un rôle qui incombe normalement aux pouvoirs publics, à savoir aider les gens à utiliser les outils numériques existants. Dans le même temps, elles déplorent un manque de financement, de formations, de locaux, de matériel...

Monsieur le Ministre, vous dites avoir élaboré ce texte après une large concertation avec des opérateurs. J'imagine bien que les instances formelles ont été consultées, mais si le secteur associatif a demandé avec tant d'insistance à être entendu, c'est qu'il ne l'a pas été auparavant. C'est pourquoi une pétition nous est parvenue dans cette enceinte et nous avons organisé des auditions à mi-chemin, le tout avec trop peu d'effets.

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

Comme le souligne le Conseil d'État, en créant certains droits, nous risquons également de créer davantage de discriminations et de nuire à l'inclusion des personnes souffrant d'un handicap. En outre, vu la situation financière des communes et de la Région, la mise en place de solutions alternatives est problématique. Nous allons donc voter en faveur des amendements, dont l'objectif est d'améliorer ce texte, afin que cet accompagnement et ces contacts

humains soient prévus. Et si les partenaires de la majorité pensent ou veulent réaliser ce qu'ils viennent d'évoquer ici, je les invite à voter également en faveur de ces amendements. Par contre, si ces amendements ne sont pas acceptés, nous ne pourrons pas, dans l'état actuel du texte, vous soutenir».

**RASSURANT, DEUX FOIS PLUTÔT QU'UNE...** Après cette première vague de commentaires, c'est au tour de Bernard Clerfayt de prendre la parole. «Voilà un beau débat, entame-t-il : "Que faisons-nous de l'évolution de la technologie digitale qui se répand dans notre société ?"». Mais cette interrogation, enjoint le ministre, doit interpeller également les élus «sur la qualité de l'accueil des citoyens dans les services publics, sujet noble et important qui doit tous nous mobiliser. La qualité de l'accueil se pose quelle que soit la manière dont le service est fourni : par contact humain, par téléphone, par l'envoi de formulaires ou de manière numérique. L'accueil des citoyens, quelle qu'en soit la forme, est une vraie question. J'ai entendu des députés déclarer à cette tribune qu'ils s'en saisiraient davantage demain qu'ils ne l'avaient fait jusqu'ici. C'est une bonne chose ! Je vous encourage à interroger sans cesse chacune des administrations et chacun des ministres compétents, pour vérifier si la manière dont l'accueil est organisé est à la hauteur de nos ambitions, à savoir garantir l'universalité et la qualité du service public que nous finançons à l'égard du public, et surtout du public précarisé».

Après cette solennelle sollicitation, le ministre en vient à l'essentiel : «Nous sommes sur le point de réaliser ce que je pense être une avancée significative, même si elle n'est pas parfaite, dans la manière dont nos autorités publiques embrassent le numérique pour mieux servir nos concitoyens. La numérisation des procédures administratives vise à offrir un canal de communication supplémentaire avec l'administration, plus rapide et plus efficace, tout en réduisant les charges administratives. Grâce au numérique, il est possible d'introduire une demande ou de s'enquérir de l'état d'avancement d'un dossier le soir en rentrant chez soi, sans devoir téléphoner ou se rendre sur place aux heures d'ouverture des services. Même si tout le monde ne peut pas le faire, c'est une grande avancée pour beaucoup de citoyens. À Bruxelles, 85% des services sont déjà numérisés. Nous comptons réaffirmer le numérique comme secteur d'inclusion et viser les 100%.

Certains ont déclaré ici combien ils ont fermement combattu le numérique par défaut, mais cette expression "par défaut", ne s'est jamais trouvée dans aucune version du texte. Je sais que certains, parfois, combattent des fantômes, mais, en l'occurrence, celui que vous évoquez –«le numérique par défaut»– ne figure pas dans le texte. Ni moi-même, ni nos équipes, ni quelque membre du gouvernement que ce soit n'avons jamais souhaité instaurer la communication numérique en remplacement d'autres modes d'interaction qui seraient voués à disparaître».

Alors que son collègue de parti Emmanuel De Bock vient de le reconnaître sans chichi («C'est sous l'insistance des associations que le texte initial a connu des avancées successives, sans lever toutefois toutes les appréhensions»), Bernard Clerfayt se permet, lui, de contredire la réalité : «Nous avons tenu à clarifier la situation en élargissant la définition des solutions alternatives. Celle-ci se trouvait dès l'origine dans le texte [sic], mais nous avons ainsi souhaité vous donner toutes les garanties à ce sujet. Le texte garantit de manière explicite le maintien du choix du canal de communication par le citoyen et, partant, l'accès à des points de contact traditionnels tels que les guichets physiques. Comme je l'ai indiqué en Commission, il faut entendre par "guichet physique" un guichet associé à un contact humain. Le guichet physique ne se limite pas à une table, une chaise et un ordinateur ! Nous prévoyons donc le maintien d'un guichet physique, d'un contact téléphonique et d'un contact postal».

Cependant, le ministre de tutelle avoue ne pas pouvoir garantir qu'aucun des organismes de service public, s'il devait accueillir beaucoup plus de citoyens utilisant le numérique, ne réduira pas le nombre de ses guichets. L'administration pourrait le faire «pour autant que le nombre de guichets restants satisfasse à la demande. Mais, en tout état de cause, il ne pourra pas supprimer un accès physique. On ne peut ni interdire un appel téléphonique ni refuser de recevoir un courrier postal. Ces conditions sont clairement énoncées dans le texte et ne figuraient nulle part ailleurs jusqu'à présent. Il s'agit donc là d'une avancée concrète en matière de protection des droits sociaux. Cette avancée pourrait d'ailleurs inciter certains services publics actuels à se remettre en question et à corriger certaines évolutions passées. En effet, les mutations dans les canaux d'interaction entre les citoyens et les administrations ont parfois amené certaines administrations à ne plus se montrer suffisamment attentives aux besoins de tous les publics que nous devons accueillir en Région bruxelloise. En fonction des publics et des besoins, chaque administration ou chaque service s'adaptera, mais devra toujours garantir les quatre canaux. Il n'est plus question d'en supprimer».

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

Il est vrai que la pandémie de Covid-19 a forcé la fermeture de services publics et que cela a suscité une réelle crainte dans la société. Et il est aussi vrai que certains services ne sont jamais revenus à leur situation antérieure. C'est là que le texte clarifie une série d'éléments, d'après B. Clerfayt : «Les administrations doivent rouvrir des guichets et en revenir à une situation de service universel à tous les publics concernés. C'est au citoyen de choisir son mode d'interaction, et non à l'administration de le lui imposer. Jusqu'ici, aucun texte ne réglait la question et chaque administration choisissait son mode de communication avec le public. Pour la première fois, un texte dit

clairement que le citoyen doit avoir le choix entre quatre modes d'interaction avec l'administration. C'est une avancée majeure pour un texte pionnier dans ce domaine».

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

La référence aux "charges disproportionnées" vient d'une directive européenne et figure déjà dans la législation bruxelloise. Nous n'avons pas souhaité la formuler différemment. Le concept de "charges disproportionnées" ne signifie pas une charge. Comme je l'ai dit, le coût du service public doit être assumé dans le budget de l'organisme qui accueille les citoyens et fournit le service. Qualifier un service de "disproportionné" demandera d'apporter la preuve qu'il y a vraiment un excès de proportion, et je pense sincèrement que ce sera très difficile à justifier ou à examiner»...

Conclusion ? «"Bruxelles numérique" constitue une étape cruciale de notre engagement vers une modernisation de l'administration. Cela doit nous permettre de capter les bénéfices de la transition numérique, tout en préservant les valeurs fondamentales de notre société. En adoptant ce texte, nous façonnons un avenir. Je vous invite, dès lors, à soutenir ce projet ambitieux et à contribuer à faire de notre Région un exemple d'excellence dans la transition numérique des services publics». Simultanément, cette péroraison est accompagnée des seuls applaudissements provenant des bancs où siègent les représentants du groupe DéFi...

**DERNIÈRES PASSES D'ARMES.** Ce long explicatif ministériel est clôturé par les dernières répliques des principaux intervenants. A commencer par Clémentine Barzin (MR). Elle n'est toujours pas convaincue par les propos lénifiants de Bernard Clerfayt : «Vous nous donnez des garanties sur l'Article 13, §8, les formules alternatives et l'accompagnement. Vous citez des cas concrets qui permettent de répondre aux préoccupations, et des exemples où la Région pourrait intervenir. Toutefois, il vaut toujours mieux renforcer l'intention en la formulant clairement. C'est pourquoi nous plaidons pour une mention claire des contacts humains. Un amendement sera déposé en ce sens par un collègue, et mon groupe le soutiendra.

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

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

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

J'ai entendu deux autres partis de la majorité se soucier des indépendants et des petits entrepreneurs. Franchement, je m'interroge parfois sur leur sincérité à l'égard de l'accord de gouvernement –car j'ai entendu pas mal de propos virulents de leur part concernant votre texte– mais aussi sur la sincérité de leur démarche politique lors de nos discussions en Commission, à l'issue desquelles ces partis n'ont pas soutenu nos amendements relatifs aux personnes morales. Dès lors, j'espère qu'ils le feront ici et, s'ils ne le font pas, leur attitude posera une réelle question quant à la sincérité de leur démarche politique. Au-delà des grands discours prononcés aujourd'hui, nous attendons un état d'esprit plus constructif afin de consolider ce texte, notamment pour ce public spécifique».

Marc-Jean Ghysels (PS) entame sa dernière intervention par un double rappel à l'ordre visant incidemment le promoteur de l'ordonnance puis, nommément, l'intervenante précédente : «Deux remarques. La première concerne le contact physique et téléphonique. Il est très compliqué d'obtenir une réponse précise lorsqu'on communique avec un robot, comme c'est le cas par exemple chez "Bruxelles Fiscalité". Par guichet physique, nous entendons une vraie personne, un vrai humain, qui parle vraiment et comprend ce qu'on lui dit.

Une autre remarque concerne les Arrêtés d'exécution, qui permettront de modaliser et de prendre en compte la difficulté pour les petits indépendants. Ce n'est pas une question de sincérité ou de vérité, Madame Barzin. Nous respectons le travail d'équipe au sein de la majorité et accordons notre confiance au ministre, qui a déjà fait de grands pas dans la bonne direction. Je suis persuadé qu'il continuera à le faire au travers des Arrêtés d'exécution et qu'il n'abandonnera pas sur le bord de la route des indépendants, des artisans ou des professions libérales exerçant de manière isolée, compte tenu de sa philosophie politique. Si ce n'est pas le cas et que le ministre ne va pas assez loin dans les Arrêtés d'exécution et l'application de l'ordonnance, nous aurons –ou nos successeurs– la possibilité d'apporter des corrections au texte lors de la prochaine législature. Nous ne signerons donc pas votre amendement parce qu'il ne nous semble pas nécessaire et que nous assumons la confiance au niveau de la majorité». Est-ce clair ? Tout à fait...

Françoise De Smedt (pour le PTB) reste, quant à elle, sur ses positions parce que «Monsieur le Ministre» ne l'a pas du tout rassurée : «Je vous ai entendu dire que des guichets allaient peut-être encore disparaître, puisque vous avez

affirmé que vous ne pouviez garantir que chaque administration n'en réduirait pas le nombre. Concernant la "charge disproportionnée", vous restez dans le vague à ce propos. Comment cette notion sera-t-elle utilisée pour décider ou non de la suppression d'un guichet ? Le paragraphe 8 reste donc problématique. Vous n'avez pas non plus répondu à ma question concernant les garanties de non-recours à la sous-traitance à la place d'un service public. Nous ne sommes donc pas rassurés au sujet de toutes ces questions. Je déposerai dès lors deux nouveaux amendements relatifs aux dispositions que je viens d'évoquer.

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

Justement, c'est au tour de Farida Tahar à porter le contrepoint écologiste. Une manière de distribuer les bonnes et les mauvaises notes à qui de droit : «Monsieur le Ministre, je vous rejoins dans l'idée qu'il faut un large débat. L'accès au numérique et aux guichets physiques ne concerne pas que notre Région et ses administrations. Il est notoire que certaines personnes peinent à entrer en contact avec leur syndicat, leur mutualité, leur banque, etc... Vous avez également précisé que les guichets physiques impliquent bien un contact humain –c'était important de le clarifier.

Enfin, Madame De Smedt, je ne vous apprend rien en disant que tout texte, qu'il soit d'ordonnance ou de loi, est perfectible. Je ne connais aucun texte parfait, il serait d'ailleurs présomptueux de prétendre qu'il le soit. Comme vous, nous attendons les Arrêtés d'exécution pour préciser l'un et l'autre élément. Nous y demanderons que certains publics qui ne seraient pas suffisamment visés, notamment les petits indépendants, soient intégrés. Au besoin, nous demanderons que d'autres clarifications soient apportées. C'est le travail que nous menons depuis le début de la législature –vous avez d'ailleurs une longueur d'avance sur moi, puisque c'est votre deuxième mandat.

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

Christophe De Beukelaer (Les Engagés) n'est toujours pas décidé à baisser la garde et interpelle à nouveau Bernard Clerfayt «sur les amendements que nous avons déposés et exposés dans nos interventions». Sitôt dit, sitôt fait, le ministre fait d'une pierre trois coups : «J'ai retenu trois questions. Il y a d'abord celle de Mme Barzin et de M. Ghysels concernant les indépendants. À cet égard, le texte n'interdit à aucun service public de prévoir un service adapté en fonction de sa mission. Une administration pourra décider d'accueillir ou de protéger différemment une partie du public qui s'adresse à elle.

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

S'agissant de savoir qui décidera de "la charge disproportionnée" pour organiser le service de telle ou telle manière, rappelons que chaque administration choisit déjà ses heures d'ouverture. Chacune décide des détails de l'organisation de l'offre de services qu'elle fournit, que ce soit pour cette partie de l'offre qui pourrait faire l'objet d'un débat sur la charge disproportionnée ou pour autre chose. Est-ce proportionné d'ouvrir tous les matins et pas l'après-midi ? C'est le même type de débat.

Par ailleurs, aucune des administrations n'est exempte de contrôle. Nous contrôlons les services publics. La commune est contrôlée par le Conseil communal. Au sein de cette assemblée, vous contrôlez sans cesse –c'est votre activité permanente– les ministres sur le fonctionnement de telle ou telle administration, leurs jours d'ouverture, leur délai de réponse, etc... Vous contrôlez donc les administrations. Il existe de nombreux mécanismes de contrôle des administrations –et c'est heureux. Donc, le cas qui nous occupe ne doit pas être traité différemment de toutes les autres matières traitées par les administrations au bénéfice des citoyens.

M. De Beukelaer n'a pas entendu la réponse à la dernière question, mais d'autres que lui l'ont posée. Par «contact physique», comme je l'ai dit en Commission, il faut entendre "accueil humain au guichet". Il ne s'agit nullement de se rendre physiquement quelque part pour y trouver une table, une chaise et un ordinateur. Est-ce à dire qu'une voix de synthèse doit être bannie de tout accueil téléphonique ? Je n'irai pas jusque-là.

Refuser qu'un robot vous accueille par la formule traditionnelle "Pour le français, tapez 1 ; Voor het Nederlands, druk 2", serait une perte d'énergie. Mais il appartiendra à chacun d'apprécier la qualité de l'accueil téléphonique selon ses attentes envers le service public et avec les dispositifs de contrôle qui peuvent s'exercer sur la manière dont le service public organise son accueil téléphonique. Si l'attente est trop longue au téléphone, il vous est loisible de déposer les interpellations idoines pour savoir si les moyens sont suffisants et s'il ne faut pas renforcer la centrale téléphonique pour obtenir un accueil de meilleure qualité. Il en va de même pour un courrier qui attend une réponse depuis six mois. Il vous revient de poser des questions qui s'imposent en vertu de vos prérogatives de contrôle du fonctionnement des administrations».

Christophe De Beukelaer reprend la parole. «Permettez-moi un mot car je ne suis pas sûr de comprendre votre raisonnement. En effet, par "contact physique", dans le paragraphe, il faut comprendre "accueil physique" et s'il s'agit

bien, selon vos dires, d'un être humain, il aurait été judicieux de l'indiquer. Vous évoquez ensuite des mesures alternatives, qui peuvent être mises en place avec un service au moins égal. C'est là, me semble-t-il, que vous écartez l'humain. Nous, nous disons par amendement : "Au moins égal, avec un contact humain". Il faut un accompagnement humain, un contact humain dans le cadre de la solution alternative. C'est cela que nous visons et c'est sur ce point que nous divergeons».

B. Clerfayt, ministre : «Mais c'est compris dans la notion de "service minimum". Pour reprendre l'exemple que j'ai cité en Commission, les primes "Rénolution" –qui est une des principales politiques de ce gouvernement– sont accessibles uniquement en ligne. Il vous est néanmoins possible de vous entretenir avec une personne de contact, soit au guichet, soit par téléphone, par le biais de "homegrade.brussels". À vous de vous demander s'il s'agit d'une option adéquate et si l'accueil des citoyens est garanti par ce mode d'organisation. Mais de mon côté, je ne peux pas prévoir dans le texte des dispositions précises pour l'accueil à la piscine communale, pour les primes "Rénolution", pour les allocations familiales, pour l'accueil des chercheurs d'emploi chez Actiris ou pour l'inscription des personnes âgées à une sortie en bateau-mouche sur la Meuse !

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

Gilles Verstraeten (N-VA) (en néerlandais) : «Après délibération au sein de mon groupe, je cosignerai les amendements du MR et des Engagés»...

Tout dernier intervenant ? L'écologiste John Pitseys qui se limite à une réplique qui aurait pu être tenue par le ministre lui-même : «Madame Barzin, votre intervention me pousse à réagir. Je vous invite à relire l'Article 13, § 2, qui dit bien que les autorités publiques garantissent l'accessibilité à tout usager a minima, par une série de mesures. Ces mesures, pour des raisons d'accessibilité, sont a priori ouvertes à tout usager, que ce soit dans un cadre professionnel ou pas. Je ne sais pas si cela vous satisfera entièrement, mais cela vous permettra peut-être d'avoir une réponse partielle à vos questions».

Après cet ultime faire-valoir, le Président Madrane déclare close la discussion générale.

**PLACE AUX VOTES...** L'opposition, de manière bigarrée, a déposé cinq amendements concernant –tous– l'Article 13. Le premier entend permettre aux petits indépendants et PME de recourir prioritairement à des guichets physiques s'ils le désirent (dans leurs contacts avec les administrations bruxelloises) ; il est porté conjointement par le MR, la NVA, «Agora» et les Engagés (avec l'appui du PTB). On passe au vote : refusé par 45 voix (soit tous les élus présents appartenant à la majorité [PS, Ecolo, DéFi, Groen, OpenVLD, Vooruit/one.brussels]).

Deux autres propositions visent à inclure explicitement l'obligation des «contacts humains» dans le texte ; elles sont avancées par les mêmes partis. On passe au vote: rejetées par 45 voix (tous les élus présents appartenant aux groupes formant la majorité [PS, Ecolo, DéFi, Groen, OpenVLD, Vooruit/one.brussels]) ; enfin deux amendements, déposés conjointement par le PTB et le mouvement citoyen «Agora», ont pour but unique de lever toute ambiguïté dans le libellé des premier et second alinéas de l'Article contesté et à en supprimer carrément le paragraphe 8 ? Rejetés par 45 voix...

Au final, le vote portant sur l'entièreté d'une ordonnance n'ayant jamais inséré un amendement quelconque de l'opposition... est acquis par 45 voix, 16 votes «contre» et 21 abstentions...

Dans le détail, cela donne :

**POUR (45)**

**PS** (16 votes) / **Ecolo** (15) / **DéFi** (6) / **Groen** (4) / **Open VLD** (3) / **Vooruit** (1)

**CONTRE (16)**

**PTB** (9) / **Engagés** (3) / **Indépendants** (3) / **Agora** (1)

**ABSTENTIONS (21)**

**MR** (16) / **N-VA** (3) / **CD&V** (1) / **Vlaams Belang** (1)

La séance plénière du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale est levée à 12 heures 50.