

Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



13 décembre 2023

SESSION ORDINAIRE 2023-2024

PROJET DE DÉCRET ET D'ORDONNANCE CONJOINTS

**de la Commission communautaire française,
la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire commune
relatifs à la transition numérique des autorités publiques**

RAPPORT

fait au nom de la commission interparlementaire

par Mme Farida TAHAR et Mme Isabelle EMMERY

SOMMAIRE

1. Désignation des rapporteurs	3
2. Ordre des travaux.....	3
3. Exposé de M. Bernard Clerfayt, ministre.....	3
4. Discussion générale	5
5. Exposé de M. Daniel Funker, de l'ASBL Lire et Écrire Bruxelles	17
6. Échange de vues.....	22
7. Poursuite de la discussion générale.....	29
8. Discussion et vote des articles	39
9. Vote de l'ensemble du projet de décret et d'ordonnance conjoints ..	51
10. Approbation du rapport.....	51
11. Texte adopté par la commission.....	51

Ont participé aux travaux :

- Délégation du Parlement francophone bruxellois : Mme Clémentine Barzin, Mme Marie Borsu, Mme Aurélie Czekalski, M. Emmanuel De Bock, Mme Isabelle Emmerly, M. Jamal Ikazban, M. Sadik Köksal, M. Hasan Koyuncu, M. Petya Obolensky (président), M. John Pitseys et Mme Farida Tahar.
- Délégation du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune : Mme Clémentine Barzin (vice-présidente), M. Juan Benjumea Moreno, M. Emmanuel De Bock, Mme Carla Dejonghe, Mme Françoise De Smedt, Mme Nadia El Yousfi, M. Marc-Jean Ghysse, Mme Soetkin Hoessen, M. Ahmed Mouhssin, Mme Ingrid Parmentier (présidente), M. Alain Vander Elst, M. Gilles Verstraeten, M. Michael Vossaert et Mme Khadija Zamouri.

Ont également participé aux travaux : M. Christophe De Beukelaer, M. Jonathan de Patoul, M. Marc Loewenstein, Mme Marie Nagy, Mme Els Rochette (députés), ainsi que M. Bernard Clerfayt (ministre) et M. Daniel Funker (personne auditionnée).

Mesdames,
Messieurs,

La commission interparlementaire a examiné, en ses réunions des 6 et 13 décembre 2023, le 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.

1. Désignation des rapporteurs

À l'unanimité des membres présents, Mme Farida Tahar et Mme Isabelle Emmerly sont désignées en qualité de corapporteuses pour le Parlement francophone bruxellois, ainsi que

M. Emmanuel De Bock et Mme Clémentine Barzin pour le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune.

2. Ordre des travaux

La commission procède à un ordre des travaux et décide l'audition d'un représentant de l'ASBL Lire et Ecrire Bruxelles, par 8 voix pour et 1 abstention au sein de chacune des délégations.

3. Exposé de M. Bernard Clerfayt, ministre

M. Bernard Clerfayt (ministre) a tenu 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 rendons 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.

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 et Commission communautaire française, 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 (article 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 (article 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 (article 5, § 3). Si telle est la volonté du citoyen, la voie postale doit, à tout le moins, être proposée aux citoyens (article 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 (article 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 à minima en prévoyant un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale.

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'article 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 Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française.

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 reçus 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 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 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 membres (administrations de la Région bruxelloise, de la Commission communautaire française, de la Commission communautaire commune 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. ».

4. 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.

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 plateforme 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.

Mme Clémentine Barzin (MR) 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 « complémentément 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 Écrire » à débattre fin mai du projet de décret et d'ordonnance conjoints. 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 demeure.

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 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-ils 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 postal 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 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 ?

En tout état de cause, le groupe MR ne comprend pas, à l'instar du Conseil d'État et de Brupartners, cette *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^{er} 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 (N-VA) 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, 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 nom-

breux 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.

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 économique, 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.

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 ban-

caires, 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 Bruxelloises et Bruxellois, 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.

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 Schaerbeek. 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 dés-humanisée.

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 guichets physiques, 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.

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 considéra-

tion 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 Écrire, 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 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 voire 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'usager 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.

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 Ghysels (PS) indique que comme son collègue, 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 cer-

tains 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, des craintes subsistent sur la mise en œuvre concrète de ces différentes dispositions comme prévue par le texte malgré le cadre juridique qu'elle institue.

Ces différentes craintes sont la différence entre personne physique et morale, la crainte que l'administration justifie une charge proportionnelle et se défasse 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.

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 même 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^{er}, 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^{er}, 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^{er}, 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 ». ».

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^{er}.

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 afin d'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 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 d'en 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 (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 du texte, 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 (PTB) 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.

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 administra-

tives 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 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'usagers 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 des 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.

Mme Farida Tahar (Ecolo) 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 bruxel-

lois 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.

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, et 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 physique 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 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 affirme, 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 ?

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 ? Peuvent-ils être exclus des trois canaux (guichets physiques, contact téléphonique et voie postale) ? Existe-t-il au contraire, une obligation, pour l'administration qui aurait identifié une charge disproportionnée, de fournir au moins l'un de ces trois canaux ?

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 ».

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, § 1^{er}, alinéa 2, de l'avant-projet prévoit que l'autorité publique peut « ne pas appliquer l'obligation visée au § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, 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.

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 vulnérable, 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 (DéFI) 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 *a 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 (Les Engagés) 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 Bernard Clerfayt et d'Alain 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 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 phrasés du projet 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 Commission communautaire française 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

20 heures 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 recourent 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 (N-VA) se demande si un consensus ne pourrait pas être atteint sur certains amendements avant la prochaine réunion, moyennant accord entre chefs de groupe.

5. Exposé de M. Daniel Funker, de l'ASBL Lire et Écrire Bruxelles

M. Daniel Flinker (ASBL Lire et Écrire Bruxelles) a tenu 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.

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.

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.

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.

Mais nous sommes bien conscients, qu'en dépit de nos demandes et des perspectives étiquées 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. ».

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^{er} 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.

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 disposant 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 ».

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 Bruxelles 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'État 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. 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 l'isme 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'État relève que la mise en place des mesures prévues par l'ordonnance nécessitera des investissements en temps, en personnel, en outils et en moyens. Où sont ces moyens ?
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 Bruxelles numérique.

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

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.

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. dispose : « 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 usagères et usagers. ».

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.

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 soi-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 bien, 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.

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. ».

6. Échange de vues

M. Sadik Köksal (MR) remercie Daniel 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 Daniel 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 (N-VA) 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 ?

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 Ghysse (PS) remercie Daniel 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 Daniel 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 Daniel 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. Daniel Flinker avait pris l'exemple du bou-

cher. 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 ?

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 Daniel 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 (PTB) remercie Daniel 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. Daniel 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 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 Daniel 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.

Le groupe PTB a déposé des amendements très largement inspirés de tout le travail de fond réalisé par Daniel 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 (Ecolo) remercie Daniel 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 Daniel 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 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 Daniel 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 phy-

sique, 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. Il est important de le lire jusqu'au bout. Cette notion de mesure alternative sera travaillée et l'intervention de Daniel 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 Daniel 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.

Suite à l'exposé de Daniel Flinker, pour le groupe Ecolo, l'article 13, § 1^{er}, 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.

Daniel 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 Daniel 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 Daniel Flinker formulerait pour faciliter l'usage de recours ou, en tout cas, de signalements par les citoyens lorsqu'ils estimeraient que les termes de ce texte ne sont pas respectés ?

Pour **Mme Khadija Zamouri (Open VLD)**, l'article 13, §§ 1^{er}, 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.

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 (DéFI) 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 par le Gouvernement 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 *a 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 ?

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 (Les Engagés)

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 20 heures par semaine) et que cela reporterait 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.

Mme Els Rochette (Vooruit.brussels) 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 écoutera 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 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.

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 (§ 1^{er} et 2 et § 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 paragraphe 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 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 portant sur la manière dont les données personnelles sont utilisées, l'orateur invite à rencontrer 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 difficultés 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 Périne Brotcorne qui travaille sur le rapport de la Fondation Roi Baudoin 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 garantisse et qui développe le contact humain avec les administrations.

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 Écrire » 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 difficultés.

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

7. Poursuite de la discussion générale

M. Bernard Clerfayt (ministre) 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 régler 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.

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 internes 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 – 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 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 Daniel 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 défausser 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 bénéficier d'un accompagnement humain).

En réponse aux propos de Jamal Ikazban relatifs 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 phy-

siques 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 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 Commission communautaire française).

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

M. Bernard Clerfayt (ministre) signale que pour ce qui est des sanctions, 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 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 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 porteuse 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.

Bruxelles Environnement organise ces primes avec une alternative en finançant Homegrade 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 (MR) 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 ?

M. Alain Vander Elst (MR) 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 indé-

pendant 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 Schaerbeek 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.

M. Sadik Köksal (MR) 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 développe les trois amendements de son groupe. Le premier, amendement n° 25, concerne l'article 5 et est libellé comme suit : « 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 » ».

Le groupe MR ne comprend pas la différence de traitement entre les personnes morales et les personnes physiques. Les modifications des §§ 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.

L'amendement n° 26 visant à modifier l'article 13 est libellé comme suit : « Modifier le § 1^{er} 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 § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 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. ».

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^{er}, 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 l'article 13, § 1^{er}, est modifié de sorte que les personnes qui réalisent des démarches administratives menées dans un cadre professionnel pourront aussi bénéficier d'alternatives non-numériques.

L'amendement n° 27 visant à modifier l'article 18 du projet, est libellé comme suit :

« 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 au § 5 les mots « et les sanctions visées » après les mots « la procédure de signalement ». »

Le groupe MR justifie son amendement en indiquant que l'article 18, § 1^{er}, est ainsi 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.

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), 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 Ghysels (PS) 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 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 » ?

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 (PS) précise qu'il a écouté attentivement l'excellente intervention de Daniel 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 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 voire en les supprimant.

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 prévue 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 le 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 qu'on veut comme société avec la numérisation. Elle représente une modernité pour certains mais un gros risque pour d'autres.

M. Marc-Jean Ghysse (PS) a vérifié l'exemple donné par le ministre pour les subsides de la Commission communautaire française. Le 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 (PTB) 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 d'Élise Degraeve 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.

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 paragraphe 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 (Ecolo) 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 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, § 1^{er}, 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, paragraphe 1^{er}, 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^{er}, 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 paragraphe important. Cela pourrait-il vouloir dire que les soutiens à la réalisation en ligne des procédures administratives devraient passer *a 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.

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 (Ecolo) 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.

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 (Open VLD) 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 5 G – 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 ?

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 (Les Engagés) 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 Commission communautaire française 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 ou Paradigm) et leurs 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. Le ministre précise d'ailleurs que Easy n'a pas été consultée parce qu'elle est à la base de ce texte.

En réponse à Marc-Jean Ghysels 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 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 et Paradigm.

8. Discussion et vote des articles

Titre du projet de décret et d'ordonnance conjoint

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.

Article 1^{er}

Il ne suscite pas de commentaire et est 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

Il ne suscite pas de commentaire et est 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

Un amendement n° 7, déposé par M. Bernard Clerfayt, ministre, est libellé comme suit :

« 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 les pouvoirs législatif et exécutif qui est présente dans le présent projet pour la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire française, la distinction pour la Commission communautaire commune devrait également être effectuée.

M. Bernard Clerfayt (ministre) s'en réfère à la justification de l'amendement et remercie 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

Un amendement n° 9, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« Au § 2, 1°, insérer le mot « public » 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 coût complémentaire. 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.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

M. Bernard Clerfayt (ministre) 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 de service un insert privé comme « itsme » qui est un fleuron belge.

L'amendement n° 9 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.

Un amendement n° 10, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« 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. ». ».

Justification

Il est indispensable de se prémunir d'un scandale comme celui vécu aux Pays-Bas, notamment.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

M. Bernard Clerfayt (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 *a priori* pas de traitement de données mais juste une captation d'informations.

L'amendement n° 10 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.

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

Un amendement n° 11, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« 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.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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.

Un amendement n° 25, déposé par Mme Clémentine Barzin, Mme Aurélie Czekalski et M. Sadik Köksal, est libellé comme suit :

« 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.

M. Sadik Köksal (MR) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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.

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.

Un amendement n° 28, déposé par M. Bernard Clerfayt, ministre, est libellé comme suit :

« Apporter les modifications suivantes à l'article 5, § 4, dernier alinéa : « La voie postale doit à tout le moins être proposée aux usagers. ». ».

Justification

Nous assurons la bonne interprétation de la décision.

M. Bernard Clerfayt (ministre) précise que cela clarifie le sens de la phrase de remplacer « 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.

Mme Françoise De Smedt (PTB) justifie son amendement parce que son groupe avait déposé un amendement plus complet. Sinon, le groupe PTB soutient le changement de mot.

Un amendement n° 12, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« Au § 4, remplacer le 3^{ème} 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 la 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.

Suite à l'adoption de l'amendement n° 28, l'amendement n° 12 est considéré comme caduc.

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.

Article 6

Il ne suscite pas de commentaire et 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.

Article 7

Il ne suscite pas de commentaire et 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.

Article 8

Il ne suscite pas de commentaire et 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.

Article 9

Il ne suscite pas de commentaire et 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.

Article 10

Il ne suscite pas de commentaire et 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.

Article 11

Un amendement n° 13, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« 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.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

M. Bernard Clerfayt (ministre) ne pense pas qu'il soit pertinent de voter cet amendement. « *itsme* » 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.

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 est 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

Il ne suscite pas de commentaire et 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.

Article 13

Un amendement n° 8, déposé par M. Bernard Clerfayt, ministre, est libellé comme suit :

« Remplacer l'alinéa 2 du § 1^{er} et du § 2 par ce qui suit :

« *A minima*, les autorités publiques doivent prévoir pour les 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 minimum équivalent aux mesures précitées. ». ».

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 les 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 *a minima* équivalent.

M. Bernard Clerfayt (ministre) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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 (MR) justifie le vote négatif de son groupe parce que leur amendement n° 26 tombe.

Un amendement n° 26, déposé par Mme Clémentine Barzin, Mme Aurélie Czekalski et M. Sadik Köksal, est libellé comme suit :

« Modifier le § 1^{er} 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 1^{er}, alinéa 1^{er}, 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^{er}, 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 l'article 13, § 1^{er}, est modifié de sorte que les personnes qui réalisent des démarches administratives menées dans un cadre professionnel pourront aussi bénéficier d'alternatives non-numériques.

Un amendement n° 1, déposé par M. Christophe De Beukelaer, est libellé comme suit :

« Au § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 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.

Un amendement n° 2, déposé par M. Christophe De Beukelaer, est libellé comme suit :

« 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 utilisées par les utilisateurs à l'heure actuelle. Une nouvelle mesure ne servirait qu'à complexifier les procédures.

Un amendement n° 14, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« 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.

Un amendement n° 15, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« 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 ».

Un amendement n° 17, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« 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 ».

Suite à l'adoption de l'amendement n° 8, les amendements n° 1, n° 2, n° 14, n° 15, n° 17 et n° 26 sont considérés comme caducs.

Un amendement n° 5, déposé par M. Christophe De Beukelaer, est libellé comme suit :

« Au § 1^{er}, remplacer l’alinéa 5 par ce qui suit :

« 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 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/décret.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés) s’en réfère à la justification de l’amendement.

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.

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 entrepreneur 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.

Un amendement n° 16, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« Au § 2, 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 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.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s’en réfère à la justification de l’amendement.

M. Bernard Clerfayt (ministre) 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.

Un amendement n° 18, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« 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 minimas établis. ». ».

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 être assorti de sanctions et des délais devront être imposés.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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.

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.

Un amendement n° 3, déposé par M. Christophe De Beukelaer, est rédigé comme suit :

« Remplacer le § 7 par ce qui suit : « Le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni imposeront l'exécution des mesures visées aux paragraphes 1^{er} et 2 dans les réglementations et procédures administratives endéans les 6 mois de l'entrée en vigueur de la présente ordonnance. ». ».

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.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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.

L'amendement n° 3 est retiré par son auteur.

Un amendement n° 4, déposé par M. Christophe De Beukelaer, est rédigé comme suit :

« 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'intérêts 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.

Un amendement n° 19, déposé par Mme Françoise De Smedt, est rédigé comme suit :

« Supprimer le § 8. ».

Justification

Ce nouveau paragraphe 8 de l'article 13 dans l'ordonnance implique une clause d'exception pour tous les droit 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.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés) s'en réfère à la justification de l'amendement.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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 les 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 estime que l'administration a mal fait.

Les amendements n° 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, est 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

Il ne suscite pas de commentaire et 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

Un amendement n° 20, déposé par Mme Françoise De Smedt, est rédigé comme suit :

« 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. ». ».

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 ».

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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'ap-

plicative 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.

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 par 7 voix pour, 1 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 16

Il ne suscite pas de commentaire et 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 17

Il ne suscite pas de commentaire et 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 18

Un amendement n° 2, déposé par Mme Françoise De Smedt, est rédigé comme suit :

« 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 rédige en concertation un avis. ».

Justification

La formulation actuelle ne garantit pas de pouvoir faire des signalements de manière non numérique.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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, déposé par Mme Françoise De Smedt, a été 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.

Un amendement n° 27, déposé par Mme Clémentine Barzin, Mme Aurélie Czekalski et M. Sadik Köksal, est libellé comme suit :

« 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 au § 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, § 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 ordonnances conjoints.

M. Sadik Köksal (MR) 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.

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.

Un amendement n° 22, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« 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'utilisateur ». ».

Justification

La formulation actuelle ne garantit pas de pouvoir prendre connaissance des suites données au signalement de manière non-numérique.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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.

Un amendement n° 6, déposé par M. Christophe De Beukelaer, est rédigé comme suit :

« 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 paragraphe 1^{er}, ainsi que les voies d'appel de ces sanctions. Ces sanctions seront d'application si trois mois après les recommandations visées au paragraphe 2, l'Autorité en question manque toujours à son obligation d'inclusivité.

Justification

L'ordonnance ne prévoit aucune sanction pour les autorités qui seraient défailtantes. Une obligation sans sanction laisse le citoyen désarmé.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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-VA) 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.

Un amendement n° 23, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« Ajouter un § 7 rédigé comme suit :

« Des sanctions sont prévues si les autorités publiques ne respectent pas les minima établis ». ».

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.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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.

Un amendement n° 29, déposé par M. Christophe De Beukelaer, est rédigé comme suit :

« L'article 18 est complété par un § 8 (qui suit le § 7 de l'amendement 6) comme suit :

« En outre, dans le cas où une administration ou une Autorité publique ne respecterait pas les dispositions de l'article 13, § 1^{er}, 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.

M. Christophe De Beukelaer (Les Engagés) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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.

L'amendement n° 29 est retiré par son auteur.

L'article 18 est 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

Il ne suscite pas de commentaire et 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

Un amendement n° 24, déposé par Mme Françoise De Smedt, est libellé comme suit :

« 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.

Mme Françoise De Smedt (PTB) s'en réfère à la justification de l'amendement.

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.

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 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 21

Il ne suscite pas de commentaire et est 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 22

Il ne suscite pas de commentaire et 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.

Article 23

Il ne suscite pas de commentaire et 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.

9. Vote de l'ensemble du projet de décret et d'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 (N-VA) rappelle qu'il est d'accord avec les principes de base de cette ordonnance mais qu'il a toujours une objection liée au paragraphe 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.

M. Bernard Clerfayt (ministre) répond qu'il faudra juger sur pièce (« the proof of the pudding is in the eating »).

10. Approbation du rapport

La commission fait confiance aux présidents et rapporteurs de chaque délégation pour l'élaboration du rapport.

11. Texte adopté par la commission

PROJET DE DÉCRET ET D'ORDONNANCE CONJOINTS

**de la Commission communautaire française,
la Région de Bruxelles-Capitale,
et la Commission communautaire commune
relatif à la transition numérique
des Autorités publiques**

CHAPITRE I^{ER}

Dispositions générales

Article 1^{er}

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.

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° 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° 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° 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. – 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.

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.

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, *a 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.

A minima, les autorités publiques doivent prévoir pour les 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 les 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^{er} et 2.

§ 4. – L'autorité publique concernée soumet pour avis les mesures visées aux paragraphes 1^{er} et 2 à l'instance chargée de la transition numérique.

§ 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^{er} 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^{er}, 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^{er}, 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, § 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, § 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, 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, § 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. – 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^{er}, 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^{er}, alinéa 1^{er}, des mêmes lois.

§ 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^{er} 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. – 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^{er} 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 1^{er}, 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.

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 1^{er} 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 1^{er} 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.

Les Rapporteuses,

Farida TAHAR
Isabelle EMMERY

Le Président,

Petya OBOLENSKY

