

MERCREDI 13 DÉCEMBRE 2023
Compte-rendu de la seconde séance
de la Commission du Parlement bruxellois
consacrée au projet d'ordonnance «Bruxelles numérique»

Le 6 décembre, les parlementaires s'étaient mis d'accord –suite à de laborieuses tractations entre les six partis formant la majorité. PS, Vooruit, Ecolo, Groen, DéFi et l'Open VLD avaient finalement accordé à l'Assemblée la prérogative d'auditionner (la semaine suivante) «un seul et unique "expert"» : en l'occurrence un représentant des 72 associations contestant le projet du Ministre. A ce stade, on pouvait légitimement se poser la question : était-ce là un geste de bonne volonté ou le simulacre d'un dialogue «constructif», sous des allures démocratiques...? La journée du mercredi 13 décembre allait insensiblement formuler une réponse à cette légitime interrogation.

AUDITIONNÉ. Premier acte de cette journée, l'audition de Daniel Flinker qui représentait ici l'association *Lire et Ecrire-Bruxelles*. Le memorandum qu'il va exposer, une solide demi-heure, tient en trois points : la présentation des positions de principes revendiquées par la coalition d'associations critiquant le projet d'ordonnance ; les principaux amendements qui devraient être intégrés dans le texte ; les perspectives que le mouvement se donne pour renforcer les services publics «au public»...

D'entrée, l'intervenant pose l'enjeu des mobilisations qui continuent de rassembler des milliers de personnes, de toutes conditions sociales. La toute grande majorité d'entre elles se retrouvent en situation de vulnérabilité face à l'utilisation du digital. D'où l'absolue nécessité que *«l'ordonnance garantisse l'accès et le développement des guichets physiques et des services téléphoniques accessibles et de qualité. Pourquoi ? Parce que ces citoyens doivent de plus en plus souvent utiliser le numérique sans trouver suffisamment de guichets physiques pour réaliser leurs démarches administratives. Ils se tournent donc vers les associations de quartier qui sont contraintes –sans que ce 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 la non-maîtrise des techniques numériques, dont souffrent nos concitoyens, les empêchent purement et simplement de recourir à leurs droits»*.

Comme certains députés ont prêté aux associations contestataires des propos qu'en réalité elles n'ont jamais tenus, Daniel Flinker remet –une nouvelle fois– les choses au point : *«Nous n'avons jamais prétendu que l'ordonnance "Bruxelles numérique" supprimerait les guichets, insiste-t-il. Par contre, ce décret entend mener à bien la mise en ligne totale des administrations, sans garantir pour autant le maintien des guichets physiques. Ce texte, s'il passe en l'état, comporte donc un risque majeur»*.

Abordant l'analyse du texte en débat et les amendements qu'il est impératif de lui apporter, l'orateur concentre (faute de temps) ses critiques sur le fameux «Article 13» qui traite des alternatives hors-ligne.

«Dans le projet que vous avez reçu le 6 décembre, précise l'intervenant, 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"». Or cette formulation empêche de garantir à coup sûr la présence de guichets puisqu'elle lui substitue la possibilité de mettre en œuvre *«toute autre mesure»*.

Le gouvernement a bien compris qu'il y avait là un problème. *«Il vous a donc proposé 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 (en ses paragraphes 1 et 2) doit donc être reformulé, de manière parfaitement claire, conclut D. Flinker : *«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 aussi un très sérieux litige. 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»*, insiste l'orateur, *«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», fait à nouveau valoir le porte-paroles de Lire et Ecrire, pour qui «cet Article 13 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».

Du coup pour la reformulation de cet Article, les députés sont vivement encouragés à s'inspirer des travaux de leurs homologues de l'Assemblée nationale française qui ont adopté le 30 novembre dernier, une proposition de loi stipulant notamment que *«l'administration assure à chaque étape de toute démarche administrative la possibilité d'être reçu et pris en charge dans un délai raisonnable par une personne physique dans les sites d'accueil des administrations. Cette personne physique bénéficie de parcours de formation convenablement dimensionnés, financés et adaptés aux impératifs et aux périmètres de son exercice».*

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 ; pour preuves, l'intervenant cite *«onze exemples en vrac»*, tous plus interpellants les uns que les autres... avant de terminer son exposé argumenté par un ensemble de considérants frondeurs. *«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 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».

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

Avant de conclure, l'émissaire du milieu associatif tiendra à préciser à l'adresse du ministre de tutelle : *«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. A 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 ?»...*

Et, à l'adresse des élus : *«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. 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 n'est pas prête à laisser tomber ses revendications tant les attentes sont fortes. Et nos attentes légitimes».*

PREMIERS COMMENTAIRES. Parmi les parlementaires mobilisés cette fois pour cette seconde séance en commission, on doit remarquablement noter la présence de Michael Vossaert (DéFi)... qui n'interviendra à aucun moment ; de Khadija Zamouri (membre de l'Open VLD qui, par ailleurs, siège aussi au Conseil communal de Molenbeek) ; et de l'Ecolo Ahmed Mouhssin (ce dernier remplaçant Farida Tahar absente ce jour)... Petya Obolensky et Clémentine Barzin ont été désignés pour diriger les débats.

Après le plaidoyer de Daniel Flinker –débuté à 9 heures 10 et terminé à 9 heures 40– et avant que ne commencent les interpellations proprement dites, Marc-Jean Ghysels pour le PS demande que le texte, qui vient de leur être lu, soit envoyé à tous les parlementaires de la Commission. De cette invitation, agréée par l'assemblée, on pourrait évidemment déduire que les élus étudieront attentivement le discours pour en tirer de nouvelles questions et des conclusions argumentées sous forme de nouveaux amendements... Une bonne chose, allant dans le sens des préoccupations émises par le monde associatif. Mais cela se fera-t-il lors d'une troisième séance de la Commission ? On n'en sait rien...

Premier interpellant, Sadik Köksal (suivi, en cela par tous les autres intervenants) félicitera d'abord l'orateur pour l'excellence et la précision de ses critiques, remarques et propositions. Au nom du MR, le député régional reprend l'essentiel des critiques déjà soulevées par son groupe la semaine précédente et étaye un des amendements déposé par les libéraux. *«Les contacts hors-ligne avec les administrations, plaide-t-il, doivent être maintenus pour les indépendants et les entreprises. En effet, l'ordonnance établit que les communications entre les autorités publiques et les personnes morales seront exclusivement numériques. Nous voulons des garanties pour les personnes morales concernées : en effet, les indépendants comme les petites entreprises ne disposent pas forcément des moyens*

nécessaires pour faire face à ce processus de digitalisation. De plus, certains se retrouvent quotidiennement en difficulté face au numérique en raison de leur manque de compétences».

Pour la N-VA, Gilles Verstraeten revient une nouvelle fois sur la nécessité de modifier l'Article 13. *«On n'est pas contre le digital mais le texte n'assure pas un bon équilibre entre les différents modes de communication avec les administrations. C'est d'ailleurs déjà le cas dans les communes bruxelloises où existent, entre entités, de grandes différences de traitement qui ne facilitent pas la vie de nos concitoyens. Autant dire que, dans la Région, règne le FarWest...».*

[Remarque : durant le speech de G. Verstraeten, Bernard Clerfayt s'est installé à l'arrière de la salle, s'asseyant dans la travée réservée au public où il se prend en *selfie* ; un autoportrait qu'il s'empressera de poster sur twitter. Il est 9 heures 49].

Ensuite, Marc-Jean Ghysse reprend la parole, au nom du PS. Beaucoup moins incisive que le 6 décembre, son intervention est, de façon perceptible, timorée voire chèvre-choutiste –marquant une volonté de ne surtout pas accentuer les dissensions au sein de la majorité. *«Grâce à nous, on a fait des avancées. Pour l'Article 13, on a reçu la garantie du Ministre que l'accès aux guichets physiques est confirmé, qu'ils seront opérationnels dès l'entrée en vigueur de l'ordonnance. Evidemment, le texte devrait être complété. Il doit aussi prévoir des sanctions en cas de non-respect de cette règle. Selon mon groupe, l'accueil physique doit rester ouvert pour les PME et les commerçants de quartier. On veut améliorer le texte par des propositions raisonnables car on a besoin de cette ordonnance. Les groupes de la majorité doivent essayer de l'améliorer afin de donner les garanties que M. Flinker souhaite et qui sont totalement légitimes».* En l'occurrence, on ne comprend pas ce que l'élu socialiste entend par cette dernière affirmation : à ce jour, le groupe socialiste n'a rédigé aucun amendement, aucune rectification du texte avec les modifications qu'il prétend vouloir absolument introduire...

Par contre, Françoise De Smedt a déposé –elle– pas moins de dix-sept amendements afin d'arriver, dit-elle, à *«la meilleure ordonnance inclusive possible, qui renforcera les services publics et s'opposera à la disparition des guichets physiques».* La représentante du PTB n'est pas d'accord avec le précédent orateur et déclare ne voir *«aucune avancée dans les nouvelles propositions du gouvernement»* d'autant que *«l'Article 13, en son alinéa 8 modifié, constitue une véritable échappatoire, la possibilité de ne pas mettre en place le triple mode traditionnel de contacts entre citoyens et administrations au nom d'une prétendue "charge disproportionnée"».*

L'écologiste John Pitseys plaide lui aussi pour des services publics de qualité, basés sur l'humain. Or ici, le texte *«aurait instauré le numérique "par défaut" quoi qu'en dise le ministre»* alors que c'est *«le contact physique avec les administrations qui devrait constituer le service de base, "par défaut"».* *«Le groupe Ecolo a l'intuition que, aujourd'hui, il n'y a toujours 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. Dans ce contexte, le groupe Ecolo entend continuer à se battre pour lever les ambiguïtés. Les débats parlementaires ont une valeur interprétative. Les mots utilisés, doivent servir à préciser l'usage d'un texte. Pour Ecolo, l'Article 13 devrait être clarifié».* Pitseys insiste enfin sur *«les moyens de faciliter les recours en cas de non-respect d'un accueil physique»* partout et en toute circonstance.

Au terme de ces dernières considérations, il faut toutefois prendre la peine de le souligner. L'élu écologiste s'est certes montré plein d'empathie pour *«la mobilisation collective, combien précieuse»* du mouvement associatif mais en l'espèce, le groupe Ecolo n'a pas non plus pris la peine de déposer quelque amendement que ce soit afin de donner suites aux doléances légitimes exposées par M. Flinker...

Autre positionnement, tout acquis celui-là à la cause digitale et au volontarisme du Ministre : le point de vue de Khadija Zamouri. Pour la libérale, *«l'Article 13 cristallise les inquiétudes. Le secteur associatif y lit une obligation de recourir aux outils numériques».* La députée proclame, elle, faire une toute autre lecture du texte –à savoir que *«le service numérique devient un droit, un choix conscient sur lequel il est toujours possible de revenir».* L'affirmation selon laquelle les guichets physiques vont disparaître ? C'est faux, *«ça 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 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».* La numérisation se ferait-elle trop vite ? Pas du tout, *«cette transition numérique est urgemment attendue».* La députée flamande 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».*

Constat posé par Emmanuel De Bock, membre du parti DéFi ? Grâce au travail réalisé en coulisse, plaide-t-il *«90% des remarques soulevées par les protestataires ont été rencontrées à travers des améliorations notables».* Par contre, De Bock s'oppose au «tout au guichet» défendu par le représentant des associations car il faut *«offrir la flexibilité numérique à ceux et celles qui le souhaitent»*... Le député conclut en affirmant que le procès fait au numérique n'est pas justifié ; en réalité, c'est la piètre accessibilité des services publics en général qui devrait en être l'objet.

Christophe De Beukelaer (Les Engagés) salue, lui, *«la précieuse mobilisation»* de la société civile. *«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 parlementaire invite dès lors les représentants de la majorité *«à faire preuve d'ouverture et à voter en faveur des*

nombreux amendements déposés ce jour». Il rappelle enfin qu'il faut lever toutes les équivoques relevées dans l'Article 13, notamment parce que *«son alinéa 8 ne doit permettre aucune échappatoire à la mise en place de solutions alternatives au numérique»* [l'alinéa 8 précise en effet : *«Les autorités publiques ne sont pas tenues de satisfaire aux exigences visées aux paragraphes 1er, alinéa 1er, et 2, alinéa 1er, lorsque ces exigences ont pour effet d'imposer une charge disproportionnée aux autorités publiques (sic)»*, NDLR].

La députée Els Rochette de Vooruit est, elle, des plus concises : l'accord du gouvernement prévoit la mise en place de mesures pour *«simplifier les procédures, faciliter l'accès à l'information, diminuer les déplacements»*. *«C'est exactement ce que propose le texte»*, ce dont elle se félicite. *«Cette ordonnance est une réelle opportunité car elle impose le guichet physique, les contacts téléphoniques et la voie postale aux services publics qui ne le proposent plus»*. Par contre, la députée *«rejoint les préoccupations de Daniel Flinker sur l'Article 13, paragraphe 8, et écoutera attentivement les réponses du ministre à ce sujet»* [sic]. Comprenez qui pourra...

REPRISE DE PAROLE. Après ces réactions parlementaires amplement contradictoires puisqu'elles mettent toujours en évidence deux interprétations antagonistes du même document, D. Flinker est sollicité pour répondre et préciser ce sur quoi portent les principaux points de clivage. Première suggestion conseillée aux députés : auditionner des experts, des professeurs qui peuvent répondre à toutes les questions pertinentes qui ont été soulevées, démontrant amplement qu'un débat est nécessaire avant tout vote définitif. Parmi les noms qu'il entend citer sont prioritaires celui d'Élise Degrave (à propos du traçage des technologies privées et les risques encourus par l'utilisation des données personnelles), de Périne Brotcorne (sur les chiffres en matière de vulnérabilité numérique de *la Fondation Roi Baudouin*), ou de Laurence Noël de *l'Observatoire de la santé et du social* (pour ce qui est du non-recours au droit causé par le numérique).

«Les députés ont dit qu'il fallait réfléchir à un équilibre entre les guichets et le numérique», reprend le délégué de l'association *Lire & Ecrire*. *«Or le point de départ de ce texte est justement ce déséquilibre. Le but premier était "le numérique par défaut", c'est-à-dire 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»*.

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 personnes qui ont des problèmes avec le digital. Cette réalité impose donc *«le maintien des guichets physiques comme centre et manière première de rentrer en contact avec les administrations»*.

Les associations demandent des guichets en suffisance, un service de proximité, des guichets ouverts au moins 20 heures par semaine (à l'instar des services sociaux), des guichets accessibles, des guichets adaptés, sans devoir prendre rendez-vous par voie numérique, avec du personnel compétent et accueillant, des interprètes dans les différentes langues –ce qui nécessite un refinancement des services publics. Ici, il n'y a pas de garanties en matière de guichet puisque l'on offre d'autres possibilités à leur place. *«Le groupe PS voit "des alternatives en plus" alors qu'on lit dans l'ordonnance "des alternative à la place"»*.

On a posé la question : *«Où voyez-vous la suppression des guichets dans l'ordonnance?»*. Daniel Flinker : *«Je n'ai jamais affirmé une telle chose. Par contre j'ai 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»*.

PREMIÈRES RÉPONSES MINISTERIELLES

Pour l'essentiel, le ministre va s'appliquer à contester ce que ses services et lui-même n'ont jamais cessé de promotionner depuis des mois : *«le numérique par défaut»*. Petit rappel : la notion anglo-saxonne *«by default»* est, en effet, univoque et restrictive ; dans le cas d'espèce, si différents modes de communication sont envisageables avec les administrations au moins un devra être obligatoirement opérationnel : le digital. Voilà ce que signifie le concept. Bernard Clerfayt va, lui, plaider la méprise : les opposants et les commentateurs de son texte, dira-t-il, se sont tous trompés et ont mal compris le sens à donner à l'expression *«numérique par défaut»* : elle ne visait pas les citoyens mais l'administration contrainte à l'archivage *«numérisé»* de tous ses documents internes.

[Or, de multiples communiqués officiels sont là pour contredire la soudaine volte-face de B.Clerfayt.

Sur le site de son propre ministère, on pouvait ainsi lire, à la date du 25 janvier 2021 : *«"Easy Way", le plan de simplification administrative 2020-2025, ambitionne de transformer la relation des usagers avec les administrations [...]. Parmi les projets les plus emblématiques, relevons : "Brussels Digital Act" ou "le numérique par défaut" : l'objectif est que le digital devienne la règle et le papier, l'exception [...]. Un accent particulier sera donc mis sur l'acquisition de compétences numériques par les usagers [...].»*

«Les démarches administratives sont nombreuses, souvent chronophages et parfois coûteuses [...]. Je veux un choc de la simplification administrative en Région bruxelloise», ambitionne Bernard Clerfayt. *«La crise Covid agit comme une machine à accélérer le temps. Tous, nous avons pris conscience du potentiel que nous offre le numérique. Et si demain, grâce [...] au "numérique par défaut", certains documents papiers deviennent illégaux, je serai le premier à m'en réjouir»*.

Ou, à la date du 23 mars 2022 : «Le "Plan d'Appropriation Numérique" de la Région de Bruxelles-Capitale (à l'instigation du ministre de la Transition numérique Bernard Clerfayt) fait de notre Région une pionnière en matière de transition numérique des services publics [...]. Ce texte législatif est en préparation. Parmi ses principes fondateurs : ancrer le principe du "Digital by Default" pour toutes les procédures», NDLR]...

«La rédaction du texte a donné lieu à l'usage de termes qui ont soulevé beaucoup d'émotions, à savoir le "digital by default"», se défend donc le ministre. Car «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 déclare, du coup, «rejoindre 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 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».

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, 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».

Et la question de «la charge disproportionnée» ? «L'autorité concernée doit faire une analyse de la charge et doit s'en justifier. Il est évidemment hors de question qu'une administration, dont la mission est d'accueillir tous les citoyens, s'en serve pour se défaire de cette obligation. Mais il peut exister 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...)».

Puis le ministre de la simplification administrative revient sur la distinction entre personnes physiques et morales, ces dernières devant obligatoirement user de la voie électronique dans leurs échanges avec les administrations de toutes sortes. Selon lui «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».

Et pour ce qui est des sanctions suggérées par plusieurs parlementaires si les trois modes traditionnels de communication ne sont pas mis à la disposition du public, «le mécanisme prévu est d'abord le rappel des règles générales. 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». Il est alors rappelé aux députés que «c'est à eux à exercer le contrôle et à interpellier l'administration et les membres du gouvernement sur la raison pour laquelle une disposition légale n'est pas appliquée. Il s'agit donc bien d'un contrôle de nature politique».

Après cette invite, le ministre doit alors entendre les répliques de plusieurs parlementaires pas vraiment convaincus : Clémentine Barzin (MR) revient sur l'Article 13 et la prétendue garantie d'alternative pour les entrepreneurs et les indépendants : «La réponse du ministre 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 en ligne sont trop compliqués à remplir. Pour les grandes entreprises, c'est plus facile parce qu'elles font appel à des chasseurs de prime». Son collègue de parti Alain Vander Elst va dans le même sens : «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 la voie numérique. Travailler dans les marchés publics est un choix. Le petit indépendant travaille, lui, simplement dans son commerce et sa petite PME.

62% des indépendants et des entreprises bruxelloises sont des personnes d'origine étrangère 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.

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».

Pour Gilles Verstraeten, des points essentiels de l'Article 13 nécessitent toujours une clarification parce qu'il faut que soit garanti l'accès aux trois voies traditionnelles de communication, quel que soit le contexte. Et pour ce qui concerne le paragraphe 8 du même Article, le député n'hésite pas. Il cite le Cardinal de 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, affirme l'élu N-VA, 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*».

Marc-Jean Ghysse ? Il remercie le ministre pour ses explications «*qui ont presque été convaincantes*», mais, précise le socialiste, «*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. Pour Ghysse, le ministre a «*apporté la garantie de contact physique ce qui est une évolution par rapport au texte initial*». Le député rappelle la formulation française (énoncée en tout début de séance par Daniel Flinker) «*parce qu'elle est plaisante : "L'administration assure à chaque étape de toute démarche administratif 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 l'a bien compris : «*Le ministre ne souhaite pas que [son] 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, entend faire savoir Marc-Jean Ghysse. 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*».

Pour autant, le groupe PS a encore un problème sur la différence instituée entre usagers et professionnels (petits indépendants, PME...). Le député reprend l'exemple du médecin de quartier, en fin de carrière, qui n'en peut plus de l'évolution informatique et finalement abandonne le métier plus vite que de raison : «*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. Le groupe PS en fait la demande de manière insistante*».

Ghysse égraine alors les différents Articles qui demandent impérativement correction et correctifs : l'Article 3 pour remplacer «*toute procédure administrative est intégralement disponible en ligne*» par «*toute procédure administrative peut être intégralement disponible en ligne*» ; l'Article 10 qui prévoit explicitement que «*les formulaires seront disponibles en ligne*» ; l'Article 12, «*au niveau de la date et l'heure à laquelle les communications sont considérées comme étant envoyées par voie électronique*». Etc...

Jamal Ikazban est aussi du PS mais son intervention est d'un tout autre registre que celui tenu par son collègue : il précise d'emblée «*qu'il a écouté attentivement l'excellente intervention de M. Flinker. Il fait partie de tous ces gens qui ont attiré l'attention et qui continuent de pointer les risques que fait courir ce projet. Ce texte a été amélioré grâce à eux*». Le député s'en remet, lui aussi, au Cardinal de Richelieu : «*Le plus habile homme du monde doit souvent écouter les avis de ceux qu'il pense même être moins habiles que lui*». Pour Ikazban, «*on peut résumer la situation de la façon suivante : aujourd'hui on a un ministre qui se veut rassurant ; il est rassurant avec un texte qui continue à ne pas rassurer du tout l'associatif*». «*Le ministre a dit sa volonté de ne pas de réduire ou de supprimer les services. Peut-il, dans ce cadre, garantir que l'adoption de ce texte ne va pas donner envie à certaines communes ou localités de réduire ou de supprimer les guichets physiques ? En effet, certaines communes ont continué à fonctionner comme si on était encore en période covid en réduisant les guichets physiques voir en les supprimant*».

Pour terminer, Ikazban donne une interprétation toute personnelle de ce qui a eu lieu lors de la première séance de la Commission... : «*Le groupe PS est venu avec des propositions et avec des amendements [sic]*». Et «*on a obtenu une audition aujourd'hui*». Mais «*le débat sur la numérisation de la société, et les dégâts qu'elle peut occasionner auprès d'une partie importante de la population, n'est pas clos. Et ne le sera toujours pas à l'adoption de ce texte*».

Après cette envolée, Françoise De Smedt (pour le PTB) n'a pas difficile d'embrayer : comme beaucoup de questions légitimes ont été posées, «*il aurait donc été utile 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*».

Contrairement à ce qu'affirme le ministre, il n'y a pas de quoi être rassuré, poursuit-elle : «*Il y a déjà aujourd'hui des dégâts. En effet, des guichets ont disparu 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. 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*».

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'elles puissent remplir leur mission première*». Il faut donc absolument revoir et réécrire le fameux Article 13 qui laisse la porte ouverte au numérique comme option de base pour communiquer.

Le ministre a précisé qu'il n'y aurait pas de sanction dans son texte à l'égard d'entités qui ne mettraient pas en place au moins un des modes de communication traditionnel ? La députée n'est pas d'accord : «*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*».

En conclusion, De Smedt lance un appel à l'aide : «*Le ministre a précisé que ce n'était pas son projet mais bien un projet du gouvernement et que d'autres partis, comme le 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 socialistes et écolos 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».

Pour sa part, l'écologiste John Pitseys comprend que le présent projet suscite bien des débats. Si le but est de reporter la discussion après les élections pour tous les textes qui en suscitent, le député propose «de fermer le Parlement tout simplement». Les députés sont encore là pour travailler le mieux et le plus efficacement possible, d'ici la fin de la législature. Pour appuyer son propos, le député fait référence à une pensée du Cardinal de Retz : «On ne sort de l'ambiguïté qu'à ses dépens». Lorsque l'on fait de la bonne politique, «il vaut mieux sortir de l'ambiguïté, assène Pitseys, même si c'est parfois un peu douloureux ou si cela force une discussion en plus». Il revient sur une série de questions posée par son groupe... sur l'Article 13, en l'occurrence.

«Lors de son exposé introductif, le ministre disait des choses encourageantes». 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. 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». Concernant toujours l'Article 13, «le ministre peut-il confirmer que le paragraphe 8 ne peut pas avoir pour conséquence la suppression de tout canal non numérique ?»...

Le député se joint enfin aux remarques d'une série de ses collègues concernant les personnes morales. «On parle beaucoup des entrepreneurs ou des petits entrepreneurs. Or beaucoup d'asbl ne sont pas du tout des professionnelles de l'information. Comment le ministre voit-il, dès lors, le traitement ou les aménagements qui pourraient être accordés aux associations sans but lucratif ?»...

Khadija Zamouri (Open VLD) renvoie –pour sa part– à l'étude de l'Institut bruxellois de statistique et d'analyse 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», s'exclame 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». Tout en reconnaissant l'existence d'inégalités d'accès dans l'usage d'internet, la députée estime néanmoins qu'elles ne doivent pas freiner le développement digital et rappelle quelques-uns des avantages des services publics numériques : «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 traditionnel» et exhorte le gouvernement à promouvoir l'apprentissage des compétences numériques «afin que chaque Bruxellois puisse monter dans le train du numérique et bénéficier de ses atouts, en particulier les jeunes».

Enfin. Enfin, Christophe De Beukelaer (Les Engagés) entend prendre le ministre de tutelle «au mot» car monsieur Clerfayt «est toujours très volontariste dans ses déclarations, semblant avoir vraiment envie de rencontrer les demandes émises par les membres de l'assemblée. Dans ces conditions. Il faut joindre l'acte à la parole et voter si pas tous les amendements, du moins 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»...

La dernière prise de parole est, ensuite, laissée au ministre. Qui esquivé prestement une série de questions posées par les députés. «Le texte fixe de grands principes généraux ; 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...». En ce qui concerne la distinction entre usagers «à des fins privées» ou «à des fins professionnelles», M. Clerfayt précise que le texte ne dit pas qu'il faut les traiter différemment : «Le texte autorise seulement l'autorité politique, si elle l'estime pertinent, à faire une différence». En réponse à Marc-Jean Ghysels qui souhaitait 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». «L'intention de cette ordonnance 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». Pour ne pas faire exception, le ministre entend terminer son intervention par une autre citation... du Cardinal de Richelieu : «En matière d'État, il faut tirer profit de toutes choses, et ce qui peut être utile ne doit jamais être méprisé»...

ON VOTE. En tout, 29 amendements doivent présentement être soumis à votation. Trois ont été déposés «au nom du gouvernement» [dont l'amendement relatif à une partie de l'Article 13, remplacée 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»]; 17 amendements émanent du PTB, 6 des Engagés et 3 du MR.

A l'issue du scrutin, mené tambour battant, les choses sont d'une clarté confondante. Les amendements gouvernementaux ont été adoptés à l'unanimité de tous les députés de la majorité sans exception (en ce l'Article 13 remanié dans un sens inacceptable et inaccepté par le monde associatif ; suspecté jusqu'alors d'ambiguïtés par les élus socialistes et écolos ; rejeté par le PTB et les libéraux francophones...).

Et pour ce qui concerne les modifications au projet d'ordonnance avancées par l'opposition, elles ont été globalement rejetées à l'instigation de tous les députés de la majorité (PS, Ecolo, DéFi, Vooruit, Groen et Open VLD). Y compris l'amendement du MR demandant –pour les petits indépendants et les PME– l'accès prioritaire à la communication non numérique (une exigence aussi évoquée publiquement par le PS et Ecolo) ? Oui, y compris.

Y compris les amendements conjoints déposés par le MR, le PTB et les Engagés réclamant que des sanctions soient prévues au cas où les autorités publiques ne respecteraient pas la mise au œuvre des moyens traditionnels de communication (guichets, téléphonie, voie postale)..., une disposition sollicitée également dans les débats précédents par le groupe socialiste et les écologistes ? Oui, y compris...

A 16 heures 14, le ministre Clerfayt pourra ainsi annoncer sur son compte twitter : *«Nous y sommes enfin ! Après 2 ans de consultation avec les nombreuses parties prenantes : notre texte "Bruxelles Numérique" a été approuvé en Commission ! Une étape historique pour Bruxelles et tout le pays !*

Merci aux députés bruxellois pour leur engagement envers l'amélioration du service au citoyen !»...