

Application de l'article 7 du règlement d'ordre intérieur du Conseil communal.
Proposition de motion du groupe "PTB", relative au projet d'ordonnance "Bruxelles numérique" du Gouvernement régional.

G. BORDONARO donne lecture du texte suivant :

G. BORDONARO geeft lezing van de volgende tekst:

Cette motion est en réaction avec le projet d'ordonnance en cours, au niveau de la Région.

Avec cette motion, nous essayons de mettre en avant la nécessité de maintenir des services publics, des démarches administratives de manière humaine et physique dans toutes les administrations régionales et communales.

Le projet de cette ordonnance est de pousser la numérisation de tous ces services selon la vision que le numérique est l'avenir. Le numérique deviendra la norme et le contact physique humain deviendrait l'exception.

Nous ne connaissons pas encore l'aboutissement de cette ordonnance vu qu'il s'agit d'un projet, mais il est assez clair que pour le groupe « PTB », qu'il faut maintenir des services publics physiques pour que les gens puissent continuer à pouvoir se rendre à des guichets, pour qu'ils puissent faire des démarches avec des personnes, notamment à cause de la fracture numérique parfois importante dans la population. Tout le monde n'est pas à l'aise avec cela. Les personnes qui ont le moins accès au numérique sont aussi les personnes les plus précaires, ce qui peut creuser le fossé et rendre les personnes isolées, encore plus précaires qu'actuellement.

Cette motion demande au Conseil communal de dénoncer le processus de dématérialisation des services publics, sans l'implémentation parallèle des garanties suffisantes d'accès à l'administration via des guichets physiques tel que prévu notamment par la version actuelle de l'ordonnance « Bruxelles numérique » ; demande aux autorités régionales de revoir leur copie concernant le projet d'ordonnance afin d'y inclure les moyens matériels et les contraintes légales qui garantiront l'accès physique pour tous au service public ; demande à la Commune de s'engager à maintenir un accès physique et humain à son administration et son CPAS, refusant la logique que cet accès soit une exception mais plutôt la norme. Il est également demandé qu'on envoie cette motion au Gouvernement et au Parlement de la région bruxelloise.

P. PANIS donne lecture du texte suivant :

P. PANIS geeft lezing van de volgende tekst:

Je remercie le groupe « PTB » pour cette motion qui a le grand mérite de rappeler que la digitalisation de nos administrations ne peut en aucun cas se faire en laissant de côté toute une tranche de la population qui n'a pas accès aux outils numériques ou qui en est fortement éloignée.

Sachez que c'est une des préoccupations majeures du groupe « ECOLO-GROEN ». Lorsque nous décidons de renforcer la qualité de l'accueil de nos citoyens dans l'administration, quel que soit le service, notre politique d'accès au service public repose sur trois piliers complémentaires. Nous souhaitons rendre accessibles en ligne, toutes les démarches administratives qui se font dans une Commune. Cela permet à ceux qui le souhaitent, et le peuvent, de faire leurs démarches en ligne. Cela permet surtout de diminuer l'engorgement des guichets et de mieux recevoir et accompagner ceux qui sont éloignés des outils numériques.

Vous aurez constaté que notre Commune démultiplie les points d'accueil de nos habitants, il s'agit de la mise en place des antennes de proximité ou encore de la démultiplication des points d'information physiques ou téléphoniques. Il s'agit de renforcer l'accès des services publiques notamment pour les personnes éloignées des procédures numériques.

Nous développons autant que possible des espaces publics numériques qui permettent aux citoyens qui le souhaitent d'être formés et accompagnés dans l'utilisation des outils numériques. Il est essentiel de combiner ces trois piliers pour une approche équilibrée et qui n'oublie personne. Si la question posée est « *allez-vous supprimer des guichets au niveau communal ?* » La réponse est « non » et elle est catégorique. Nous les maintenons et souhaitons en renforcer la qualité.

Pour toutes ces raisons, nous avons bien le même objectif global qui consiste à ne laisser personne sur le côté, cependant nous vous proposons un texte amendé qui prend en compte les trois piliers. Deux d'entre eux sont absents dans votre proposition de motion. Tous les Conseillers ont reçu le texte de l'amendement.

G. BORDONARO suit ce qui a été dit ce qu'approuve le groupe « PTB ». La digitalisation est une bonne chose, cela peut aussi désengorger les guichets, le but n'est pas de revenir au Moyen-Age mais il estime que la motion présente un aspect assez flou car les amendements mettent beaucoup l'accent sur la formation au numérique et le développement des antennes numériques. Le « PTB » est d'accord avec cela mais pourquoi supprime-t-on la demande claire et concrète de s'engager à maintenir un accès physique et humain à l'administration et au CPAS, cela en refusant la logique présente dans le projet d'ordonnance, que cet accès soit une exception et pas la norme. Il pense qu'il est politiquement important d'être clair dans ce que l'on demande. Evidemment, le « PTB » est favorable à la décentralisation des services, pour qu'ils soient plus proches du citoyen. Toutefois, il faut être extrêmement clair quant au maintien des guichets physiques et d'un service humain de qualité, ce qui doit rester la norme et non l'exception.

P. PANIS ajoute que lorsqu'on voit parfois les files au CPAS, la norme ne devrait pas être le guichet physique car beaucoup de choses peuvent être résolues sans passer par un guichet.

Monsieur l'Échevin DROUART précise que la demande du « PTB » mentionne que « *la Commune s'engage à maintenir* » ? Non seulement la Commune maintient ses guichets mais continuera aussi ses efforts pour démultiplier, non seulement les points d'informations physiques et la décentralisation des services au public physique, mais également qu'un travail sera effectué en matière d'espaces publics numériques pour former les personnes à utiliser les outils numériques. Le Collège appuie ce que demande le « PTB » mais il ajoute en complément un accompagnement par rapport aux outils numériques, à destination du public qui connaît aujourd'hui la fracture numérique ; le Collège souhaite à aider ces personnes à s'améliorer.

G. BORDONARO demande confirmation que l'on pourra continuer à se rendre à l'administration sans rendez-vous ?

Monsieur le Bourgmestre-Président confirme que la politique des antennes est de maintenir des guichets physiques mais aussi de le rapprocher au plus près des citoyens. Ceci se fait sans rendez-vous.

G. VAN GOIDSENHOVEN insiste sur une donnée importante qui touche un public singulier. L'association « Eni-Surfer » avait, en son temps, souligné que le taux des sites internet accessibles aux personnes handicapées n'est que de 22%. Moins d'un site internet sur quatre est accessible à ces personnes aux besoins spécifiques. Il est indispensable d'être très attentifs à cela. La digitalisation est un atout mais il est important que les données citées soient intégralement intégrées dans les démarches de la Commune.

Madame l'Échevin MIROIR répond que des cours sont donnés spécifiquement aux personnes en situation de handicap, notamment visuel, grâce à des ordinateurs adaptés. Les cours sont donnés à la maison de quartier à Scheut.

G. VERSTRAETEN gaat akkoord met de amendementen omdat hij denkt dat de balans beter is en ook dat men verzekert dat, voor de mensen die het willen, alles digitaal ter beschikking gesteld wordt. Hijzelf, als hij iets digitaal kan doen op de computer, is zeer blij dat hij niet in de rij moet gaan staan. Die mogelijkheid moet men zeker inzetten. Hij is het ook eens met de "PVDA" dat er voldoende toegang moet zijn tot de fysieke loketten. Als men dat goedkeurt moet men ook waken dat het effectief zo is, want hij hoorde verschillende verhalen dat mensen aan het loket opdagen en de vraag krijgen of ze een afspraak hebben. En indien er geen afspraak is dan moeten ze dat per mail aanvragen. Een dame van 90 jaar oud die een email moet sturen op een computer, dat soort getuigenissen hoort hij ook. De Gemeente moet zorgen dat de mensen die fysiek komen ook fysiek geholpen worden. Hij feliciteert wie de amendementen ook geschreven heeft. Eindelijk zijn er leesbare amendementen, zoals het hoort in de regels van de kunst met een duidelijke omlijsting met getallen. Er staat duidelijk wat men aanpast, wat men vervangt en wat men toevoegt, in plaats van gewoon een amendement die compleet een andere tekst is.