



**PARLEMENT BRUXELLOIS  
BRUSSELS PARLEMENT**

**Compte rendu intégral  
des interpellations  
et des questions**

---

**Commission des finances  
et des affaires générales,**

**chargée du budget, de la fonction publique,  
des relations extérieures,  
de l'égalité des chances, des matières  
biculturelles, de l'image de Bruxelles  
et de la participation citoyenne**

---

**RÉUNION DU**

**LUNDI 31 MAI 2021**

---

**SESSION 2020-2021**

---

**Integraal verslag  
van de interpellaties  
en de vragen**

---

**Commissie voor de Financiën  
en de Algemene Zaken,**

**belast met de Begroting, het Openbaar  
Ambt, de Externe Betrekkingen,  
de Gelijke Kansen, de Biculturele  
Aangelegenheden, het Imago van Brussel  
en de Burgerparticipatie**

---

**VERGADERING VAN**

**MAANDAG 31 MEI 2021**

---

**ZITTING 2020-2021**

---

---

Le **compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité de la direction des comptes rendus. La traduction est un résumé.

Publication éditée par le  
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale  
Direction des comptes rendus  
Tél. : 02 549 68 02  
E-mail : [criv@parlement.brussels](mailto:criv@parlement.brussels)

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse  
[www.parlement.brussels](http://www.parlement.brussels)

Het **integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de directie Verslaggeving. De vertaling is een samenvatting.

Publicatie uitgegeven door het  
Brussels Hoofdstedelijk Parlement  
Directie Verslaggeving  
Tel. 02 549 68 02  
E-mail [criv@parlement.brussels](mailto:criv@parlement.brussels)

De verslagen kunnen geraadpleegd worden op  
[www.parlement.brussels](http://www.parlement.brussels)

## SOMMAIRE

Demande d'explications de M. David Weytsman 1

à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,

et à M. Bernard Clerfayt, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'emploi et de la formation professionnelle, de la transition numérique, des pouvoirs locaux et du bien-être animal,

concernant "l'utilisation et l'encadrement des algorithmes au sein des services publics bruxellois".

Demande d'explications jointe de M. Marc-Jean Ghyssels, 1

concernant "la stratégie régionale en matière de données".

Discussion conjointe – Orateurs :

M. David Weytsman (MR)

M. Marc-Jean Ghyssels (PS)

Mme Margaux De Ré (Ecolo)

M. Christophe De Beukelaer (cdH)

M. Sven Gatz, ministre

Question orale de M. Marc-Jean Ghyssels 7

à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,

## INHOUD

Vraag om uitleg van de heer David Weytsman 1

aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,

en aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,

betreffende "het gebruik en de omkadering van algoritmen binnen de Brusselse overheidsdiensten".

Toegevoegde vraag om uitleg van de heer Marc-Jean Ghyssels, 1

betreffende "de gewestelijke datastrategie".

Samengevoegde bespreking – Sprekers:

De heer David Weytsman (MR)

De heer Marc-Jean Ghyssels (PS)

Mevrouw Margaux De Ré (Ecolo)

De heer Christophe De Beukelaer (cdH)

De heer Sven Gatz, minister

Mondelinge vraag van de heer Marc-Jean Ghyssels 7

aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,

concernant "l'utilisation de robots au sein de l'administration régionale".		betreffende "het gebruik van robots binnen de gewestelijke administratie".	
Question orale de Mme Fadila Laanan	10	Mondelinge vraag van mevrouw Fadila Laanan	10
à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,		aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,	
concernant "le télétravail dans les administrations et OIP bruxellois".		betreffende "het telewerk in de Brusselse administraties en ION's".	
Question orale jointe de Mme Latifa Aït Baala,	10	Toegevoegde mondelinge vraag van mevrouw Latifa Aït Baala,	10
concernant "la gestion du travail pour les agents de la fonction publique bruxelloise".		betreffende "het beheer van het werk voor de werknemers van het Brussels openbaar ambt".	
Question orale de Mme Anne-Charlotte d'Ursel	15	Mondelinge vraag van mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel	15
à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,		aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,	
concernant "les véhicules hybrides dans le cadre de la réforme de la fiscalité automobile".		betreffende "de hybride voertuigen in het kader van de hervorming van de autofiscaliteit".	
Question orale de Mme Marie Lecocq	19	Mondelinge vraag van mevrouw Marie Lecocq	19
à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,		aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,	
concernant "les méthodes de calcul derrière les agrégats liés aux règles budgétaires européennes".		betreffende "de berekeningsmethoden voor de aggregaten die verband houden met de Europese begrotingsregels".	
Question orale de Mme Anne-Charlotte d'Ursel	22	Mondelinge vraag van mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel	22
à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique,		aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de	

de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,

et à M. Bernard Clerfayt, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'emploi et de la formation professionnelle, de la transition numérique, des pouvoirs locaux et du bien-être animal,

concernant "l'accueil réservé aux demandes des citoyens dans les services publics régionaux bruxellois".

Question orale de M. Juan Benjumea Moreno 26

à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,

concernant "les investissements des institutions régionales et de leurs assurances groupe dans des compagnies pétrolières".

Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,

en aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,

betreffende "het gevolg dat gegeven wordt aan de verzoeken van burgers bij de Brusselse gewestelijke overheidsdiensten".

Mondelinge vraag van de heer Juan Benjumea Moreno 26

aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,

betreffende "de investeringen van gewestelijke instellingen en hun groepsverzekeringen in oliebedrijven".

1103 Présidence : M. Rachid Madrane, président.

Voorzitterschap: de heer Rachid Madrane, voorzitter.

1105 **DEMANDE D'EXPLICATIONS DE M. DAVID WEYTSMAN**

**VRAAG OM UITLEG VAN DE HEER DAVID WEYTSMAN**

1105 à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,

aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,

1105 et à M. Bernard Clerfayt, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'emploi et de la formation professionnelle, de la transition numérique, des pouvoirs locaux et du bien-être animal,

en aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,

1105 concernant "l'utilisation et l'encadrement des algorithmes au sein des services publics bruxellois".

betreffende "het gebruik en de omkadering van algoritmen binnen de Brusselse overheidsdiensten".

1105 **DEMANDE D'EXPLICATIONS JOINTE DE M. MARC-JEAN GHYSSELS,**

**TOEGEVOEGDE VRAAG OM UITLEG VAN DE HEER MARC-JEAN GHYSSELS,**

1105 concernant "la stratégie régionale en matière de données".

betreffende "de gewestelijke datastrategie".

1109 **M. David Weytsman (MR).**- De nombreux responsables politiques s'interrogent, à juste titre, sur l'utilisation des données numériques de leurs concitoyens par les entreprises privées. C'est d'ailleurs dans cette optique que le règlement général sur la protection des données (RGPD) a vu le jour il y a trois ans.

**De heer David Weytsman (MR)** *(in het Frans).*- *Zelflerende algoritmen worden niet alleen in de privésector gebruikt, maar steeds vaker ook door overheden ingezet, bijvoorbeeld in de strijd tegen fiscale fraude, de toekenning van steun, bij tewerkstelling, human resources en justitie. Op basis van eerdere beslissingen stellen ze statistische modellen op die gebruikt kunnen worden in nieuwe situaties.*

Parmi les craintes exprimées, l'utilisation des données par des algorithmes et les conséquences de leur utilisation par le secteur privé sont les plus souvent citées. En ligne de mire : les GAFAs (Google, Apple, Facebook et Amazon) et autres grandes sociétés de l'internet.

*De voorstanders van het gebruik van algoritmen in de privésector hebben het vooral over de efficiëntie van het systeem, het interessante kostenplaatje en het vermijden van menselijke fouten.*

Pourtant, la généralisation des algorithmes d'aide à la prise de décisions dans le secteur public est aussi une réalité. Des algorithmes sont actuellement utilisés dans la lutte contre la fraude fiscale, l'attribution d'aides, pour la police prédictive, les données médicales, l'emploi, la justice, les ressources humaines, etc.

*In de Algemene Verordening gegevensbescherming zijn veiligheidsbepalingen ingebouwd zoals 'het recht om niet onderhevig te zijn aan een beslissing die alleen door een machine genomen werd'. Ambtenaren en administratief personeel moeten attent worden gemaakt op de risico's van het werken met modellen die opgesteld werden door zelflerende algoritmen.*

Les algorithmes utilisés par le secteur public sont parfois auto-apprenants. Leur rôle est de produire un modèle statistique applicable à des situations nouvelles sur la base des décisions prises antérieurement. Ces algorithmes sont de plus en plus utilisés par le secteur public, et la numérisation en cours des administrations accélérera le mouvement.

Les défenseurs de l'utilisation d'algorithmes par le secteur privé mettent en avant l'efficacité du système, les coûts moindres pour un même travail et, enfin, le nombre d'erreurs humaines qui seraient évitées.

Le RGPD a mis en place tout un système de garde-fous parmi lesquels "le droit de ne pas faire l'objet d'une décision

prise exclusivement par une machine". Or, nous pouvons légitimement nous interroger sur ce droit dans le secteur public.

Il est donc important de conscientiser les fonctionnaires et administrés aux risques inhérents aux prédictions issues de l'apprentissage automatique. Il importe également d'établir des garanties spécifiques lorsque des algorithmes complexes aident à la prise de décisions dans les secteurs privé et public.

<sup>1111</sup> Il faut rester extrêmement vigilant : l'utilisation des algorithmes doit se faire dans un cadre strict et défini avec une obligation de transparence et un contrôle démocratique. Cela permettrait en outre de donner aux citoyens la confiance nécessaire en ces algorithmes, en leur permettant de s'assurer que les décisions sont justes, fondées et non discriminantes.

Dans le cas contraire, il est possible que les décisions prises par des algorithmes soient contestées et invalidées, ce qui ferait perdre, de facto, tous les bénéfices allégués du recours aux algorithmes.

Les questions de transparence, de responsabilité, d'équité et de contrôle sont encore plus importantes dans le secteur public que dans le secteur privé car les citoyens, lorsqu'ils consomment dans le secteur privé, peuvent généralement choisir de ne pas faire appel à une entreprise donnée, alors qu'ils n'ont d'autre choix que de recourir à l'administration publique.

Quels sont les services utilisant des algorithmes dans nos administrations en rapport avec les citoyens ? S'agit-il d'algorithmes auto-apprenants ?

Quelle transparence garantissez-vous quant à l'utilisation de ces algorithmes ?

Quel contrôle démocratique est-il assuré ?

S'agit-il d'algorithmes conçus par le secteur privé ou par nos entreprises publiques ? Dans le premier cas, qui, au sein de nos services, veille à ce que les concepteurs privés de ces algorithmes tiennent compte de nos droits tout en évitant d'y insérer leurs propres biais cognitifs ?

Quel est le rôle joué par les algorithmes dans la transformation numérique de nos administrations ?

Comment s'assurer que des erreurs ne sont pas commises, et si cela survenait, que ces erreurs sont détectées et éventuellement rectifiées ?

Dans un souci de transparence, existe-t-il une information accessible au grand public sur l'utilisation des algorithmes ? Si oui, où est-elle disponible ?

<sup>1113</sup> **M. Marc-Jean Ghysse (PS).**- Comment ces données seront-elles utilisées et par qui spécifiquement ? Votre stratégie, telle que présentée dans la presse, ne mentionne pas la formation des administrations locales et régionales. Avant de penser et

*Daarnaast moeten algoritmen altijd op een transparante manier gebruikt worden en democratisch gecontroleerd kunnen worden. Op die manier zijn burgers zeker dat de beslissingen rechtvaardig en gefundeerd zijn. Deze kwestie speelt bij uitstek bij overheden. In de privésector kunnen burgers er immers voor kiezen om geen klant te worden bij een onderneming die met algoritmen werkt, wat niet mogelijk is als ze een overheidsdienst nodig hebben.*

*Welke diensten die in contact staan met burgers in het gewest, gebruiken algoritmen? Gaat het om zelflerende algoritmen?*

*Hoe wordt er voor transparantie en democratische controle gezorgd? Hoe worden fouten vermeden? Kunnen burgers informatie krijgen over het gebruik van algoritmen, en zo ja, waar vinden ze die?*

*Werden de algoritmen in kwestie ontworpen door de privésector of door overheidsdiensten? Wie waakt er in het eerste geval over dat onze rechten gevrijwaard worden?*

*Welke rol spelen de algoritmen bij de digitale transitie van de Brusselse administraties?*

**De heer Marc-Jean Ghysse (PS)** (in het Frans).- *Hoe en door wie worden die data gebruikt? In uw strategie hebt u het niet over de vorming van het gemeentelijke en gewestelijke personeel. Dat lijkt me echter cruciaal. Is dit ingepland? Zo ja, hoeveel*

développer une nouvelle plate-forme, il me semble primordial de s'assurer de la formation des fonctionnaires amenés à l'utiliser.

Actuellement, les administrations communales et régionales sont-elles capables de gérer ces données au sein d'une nouvelle plate-forme ? La formation des fonctionnaires communaux et régionaux est-elle prévue au sein de cette stratégie des données ? Si oui, quel serait le coût d'une telle formation pour la Région ? La Région serait-elle seule à supporter ce coût ? Qui sera chargé de cette formation ?

Vous précisez que cette plate-forme sera opérationnelle d'ici la fin 2022 : quel est le nom de cette future plate-forme ? Peut-on avoir un calendrier plus précis ?

Vous précisez que le Centre d'informatique pour la Région bruxelloise (CIRB) sera chargé d'établir un catalogue de toutes les données existantes afin de déterminer si elles sont utilisables et à quelles fins. Le CIRB sera-t-il également chargé du développement de la plate-forme et de son fonctionnement ainsi que de la sécurisation des données accessibles à nos concitoyens ? Si oui, en l'état actuel, le CIRB dispose-t-il des outils et des capacités pour assurer une telle mission ? Une prise de contact a-t-elle déjà eu lieu avec le CIRB pour s'assurer de la faisabilité de cette mission ? Dans l'affirmative, quelles en sont les conclusions ? Quels garde-fous ou moyens de contrôle sont-ils prévus pour s'assurer de la sécurisation maximale de l'emploi de toutes ces données ?

<sup>1115</sup> Par ailleurs, ne serait-il pas utile de nommer un commissaire régional chargé de cette stratégie, qui se rendrait dans chaque administration pour en chapeauter la mise en place ?

Quel est le bénéfice réel attendu pour le citoyen ? Vous mentionnez le principe d'une fois pour toutes (once only), qui assure au citoyen de ne se voir demander qu'une seule fois une information. S'il s'agit là de l'unique bénéfice par rapport au coût ainsi qu'au risque de mauvaise utilisation ou de réutilisation de données sensibles et personnelles, cela représente-t-il un réel bénéfice pour nos concitoyens ?

Toujours concernant le bénéfice d'une telle plate-forme, vous mentionnez son utilisation éventuelle par la STIB ou les taxis. Y a-t-il eu des contacts en ce sens et qu'en est-il ressorti ?

Il me semble essentiel que chaque concitoyen sache comment et par qui sont gérées ses données. Comment comptez-vous communiquer à ce propos ?

<sup>1117</sup> **Mme Margaux De Ré (Ecolo).**- La question des données et de l'intelligence artificielle est en passe de devenir la question du siècle, tant pour des raisons éthiques et démocratiques que pour des raisons écologiques. On sait que la pollution numérique est sur le point de dépasser d'autres secteurs très importants. Beaucoup de géants du numérique, qui éludent parfois l'impôt et exploitent des travailleurs, utilisent des énergies fossiles. Le bilan n'est pas très positif de ce côté-là.

*zullen die opleidingen kosten? Zal het gewest hier alleen voor opdraaien?*

*Het platform zou tegen eind 2022 klaar zijn. Wanneer precies en hoe zal het heten?*

*U verklaarde dat het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG) een overzicht zou maken van de bestaande data om te zien of ze bruikbaar zijn en op welke manier. Zal het CIBG ook instaan voor de ontwikkeling en de beveiliging van het platform? Zo ja, beschikt het over de nodige instrumenten en deskundigheid? Hoe wordt er gezorgd voor maximale beveiliging van de data?*

*Het lijkt me nuttig om een gewestelijke commissaris aan te stellen die de uitvoering van de datastrategie superviseert.*

*Welk voordeel levert dit platform de burger op? U had het over het once only-principe, wat inhoudt dat burgers maar een keer gevraagd wordt naar bepaalde gegevens. Als dat het enige voordeel is, weegt dat dan op tegen de kosten en de mogelijke risico's?*

*Zijn de MIVB en de taxisector al gecontacteerd over hun mogelijke gebruik van het platform?*

*Hoe zult u alle burgers informeren over de werking van het platform en het gebruik van de data?*

**Mevrouw Margaux De Ré (Ecolo)** (in het Frans).- *Artificiële intelligentie belooft de kwestie van deze eeuw te worden, zowel op ethisch en democratisch als op ecologisch vlak. De digitale vervuiling swingt de pan uit, en vele topbedrijven uit de digitale sector ontduiken belastingen, buiten hun arbeiders uit en draaien op fossiele brandstof.*

L'enjeu, ici, est de lutter contre une image abstraite, irréaliste, quasi magique du numérique, qui serait au service des gens en toute transparence. Tout n'est pas irréel et immatériel, puisque le numérique repose sur des infrastructures techniques, des centres de données. Surtout, il est programmé et réfléchi par des humains.

*(Inaudible)*

Les algorithmes ne sont pas neutres. Ils se nourrissent du passé et ont tendance à reproduire des systèmes de discriminations et d'inégalités.

<sup>1119</sup> Quand nous avons procédé à des auditions sur cette question en commission des affaires économiques et de l'emploi, une chercheuse très intéressante de la Katholieke Universiteit Leuven, Nathalie Smuha, avait expliqué que, lors du développement des différents projets informatiques, notamment régionaux, il fallait porter une attention particulière à tous les biais possibles. De grandes entreprises qui ont eu recours à l'intelligence artificielle, notamment en matière d'emploi, ont obtenu des résultats assez interpellants. Par exemple, Amazon avait vu les femmes écartées de toute une série de fonctions en raison du codage de l'algorithme, qui avait intégré des biais existants dans la société.

Serait-il possible de travailler sur ces questions de biais afin que les algorithmes ne creusent pas davantage les inégalités ?

<sup>1127</sup> **M. Christophe De Beukelaer (cdH).**- Pour permettre un contrôle politique et public, le groupe cdH a déposé au parlement une proposition d'ordonnance visant à introduire une plus grande transparence dans l'usage des algorithmes par les administrations. L'objectif est de révéler dans quelle mesure l'algorithme utilisé participe à la prise de décisions, et de publier les données qu'il traite ainsi que les paramètres utilisés lors du traitement de ces données.

J'estime nécessaire de structurer l'utilisation actuelle et d'anticiper l'utilisation future de ces algorithmes. Selon le calendrier de nos travaux, nous devrions avoir dans les prochaines semaines une discussion sur cette proposition d'ordonnance au sein de cette commission.

<sup>1129</sup> **M. Sven Gatz, ministre.**- Dans ma lecture de la réponse de M. Clerfayt, permettez-moi de commencer par les questions concernant les données et la stratégie qui s'y rapporte.

L'objectif de la plate-forme régionale de données est de centraliser un ensemble de solutions permettant de partager les données et de les comprendre afin de les utiliser ou réutiliser. Elle n'a pas pour but de centraliser toutes les données, mais de faciliter le transfert des données pertinentes entre nos administrations ainsi qu'à nos citoyens et nos entreprises. Il s'agit aussi de faciliter la réutilisation des données ouvertes et de prendre en compte des données massives (big data) pour

*Daarnaast zijn algoritmen niet neutraal. Ze steunen op het verleden en leiden tot discriminatoire en ongelijke systemen.*

*Tijdens de hoorzittingen in de commissie voor de Economische Zaken en de Tewerkstelling kwam een onderzoekster van de KU Leuven hiervoor waarschuwen. Bij Amazon werden vrouwen bijvoorbeeld uitgesloten van een hele reeks jobs vanwege de codering van een algoritme, waarin de bestaande maatschappelijke discriminatie van vrouwen gewoon was ingebakken.*

*Het lijkt me nodig om hieraan te werken. Zoniet dreigen algoritmen de bestaande ongelijkheid nog te vergroten.*

**De heer Christophe De Beukelaer (cdH)** *(in het Frans).*- *De cdH-fractie heeft een voorstel van ordonnantie ingediend voor meer transparantie bij het gebruik van algoritmen door administraties. Het wordt normaal gezien binnenkort besproken in deze commissie.*

**De heer Sven Gatz, minister** *(in het Frans).*- *Het gewestelijke dataplatform heeft niet als doel om alle data te centraliseren, maar om ze gemakkelijker en veiliger te kunnen uitwisselen tussen diensten en ze te kunnen delen met burgers en ondernemingen. Ook voor big data-toepassingen betekent dit een grote stap voorwaarts voor onze administraties.*

*Het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest (CIBG) zal de administraties begeleiden bij het gebruik van het platform. Dat heeft overigens geen specifieke naam gekregen, we hebben het gewoon over het Brussels platform voor gegevensuitwisseling. Het zal in twee fasen gelanceerd worden.*

lesquelles de nombreuses administrations n'ont actuellement pas de solution.

Une des missions du Centre d'informatique pour la Région bruxelloise (CIRB) est liée à l'accompagnement de nos administrations et à la coordination d'échanges entre administrations de la Région, notamment en soutenant les administrations dans leur prise en main des outils, en les aidant à comprendre l'intégration possible de cette plate-forme dans leurs projets et en participant à la définition de solutions par la réalisation de ces projets.

Nous n'avons pas attribué de nom particulier à cette plate-forme, il s'agit tout simplement de "la plate-forme bruxelloise d'échanges de données". Elle sera mise en place en deux phases. Une première version sera déployée début 2022 dans le but de permettre aux administrations de commencer à réaliser leurs projets de manière autonome. Une version complète comprenant l'ensemble des modules requis sera ensuite déployée pour la fin 2022. Cette mise en place sera accompagnée du développement de pratiques normalisées qui permettront notamment une meilleure garantie de la sécurité des données et du respect des droits des citoyens.

<sup>1131</sup> Chaque administration reste propriétaire de ses données et donc garante de la sécurité et du respect des réglementations en vigueur.

La STIB fait bel et bien partie des groupes de travail et de réflexion liés à la gestion des données et coordonnés par le CIRB. Pour les taxis, notre administration Bruxelles ConnectIT est en train de déployer la plate-forme régionale de gestion de la relation citoyen, qui permettra d'améliorer également l'échange de données entre les administrations et avec les administrés.

La mise en place d'un cadre régional de gestion et d'utilisation des données présente plusieurs avantages pour les citoyens. Ce cadre offre d'abord de meilleures garanties au niveau de la gestion de la sécurité et de la gouvernance. Ensuite, il faut comprendre que les données et les informations qui peuvent en être dérivées sont de nature à soutenir les administrations dans leur transformation numérique et d'améliorer les services publics aux citoyens et aux entreprises.

L'analyse des données permet de repérer plus rapidement les changements, de prévoir l'évolution des besoins et des attentes, mais aussi d'anticiper les conséquences des décisions prises et de les ajuster rapidement pour, in fine, mieux servir nos concitoyens.

Une bonne analyse des données permet également d'évaluer les choix opérés et donc de mesurer la performance des services et de nos institutions et de mieux évaluer les politiques mises en œuvre ainsi que leurs effets.

Enfin, une bonne gestion des données donne l'occasion d'améliorer les services aux citoyens en automatisant certaines tâches, en proposant des mesures plus adaptées à leurs besoins,

*Begin 2022 kunnen de administraties ermee aan de slag, waarna eind 2022 met de volledige versie van start wordt gegaan.*

*Elke administratie blijft baas over haar eigen gegevens en staat dus in voor de veiligheid en het naleven van de voorschriften.*

*De MIVB is vertegenwoordigd in een van de werkgroepen van het CIBG. Voor de taxisector werkt de administratie Brussel ConnectIT het gewestelijke platform voor customer relationship management (CRM) uit, dat ook zal zorgen voor een betere gegevensuitwisseling.*

*De gewestelijke datastrategie biedt de burgers heel wat voordelen. Niet alleen zorgt ze voor een betere beveiliging van de gegevens, maar ook voor een betere dienstverlening aan burgers en bedrijven.*

*Dankzij de data-analyse kunnen veranderde noden sneller worden ontdekt en kan er sneller worden ingespeeld op de gevolgen van beslissingen. Tegelijk kunnen beleidskeuzes sneller worden geëvalueerd. De dienstverlening aan de burgers zal verbeteren door de automatisering van bepaalde taken, door meer op hun noden toegespitste maatregelen voor te stellen, door dossiers te rangschikken volgens prioriteit en door sneller beslissingen te treffen en te communiceren.*

*De administraties die met gevoelige informatie werken, zullen extra begeleid worden. Er zal onder meer aandacht gaan naar anonimisering en het recht om vergeten te worden.*

en établissant des priorités entre les dossiers et en accélérant la communication et les décisions.

Concernant l'information des Bruxellois quant aux données utilisées, nous nous conformerons à la réglementation en vigueur, notamment en respectant le règlement général sur la protection des données et les politiques de protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

À cet égard, l'accompagnement des administrations disposant de données sensibles fera l'objet d'une attention particulière. Il sera tenu compte des risques liés à la rétention de données, de l'anonymisation, de la fiabilité des données et du droit à l'oubli.

<sup>1133</sup> S'agissant de l'intelligence artificielle, toutes nos applications utilisent bien entendu des algorithmes qui permettent d'exécuter un certain nombre de tâches. De plus, en ce qui concerne l'utilisation d'algorithmes au sein de nos administrations, des projets pilotes ont démarré au sein du CIRB :

- un projet de détection automatique de la qualité des routes par analyse d'images et de points lidar (mobile mapping) en collaboration avec Bruxelles Mobilité et le Centre de recherches routières ;

- un projet de détection des biens publics afin de pouvoir en faire un inventaire et un état des lieux par analyse d'images, en collaboration avec Bruxelles Mobilité et Bruxelles Environnement ;

- un projet lié à la mesure de l'impact des trajets d'accompagnement des demandeurs d'emploi en collaboration avec Actiris.

Il est clair que le développement d'algorithmes et leur utilisation peuvent avoir des effets directs sur les citoyens et soulever des inquiétudes. Je le comprends et, pour cette raison, nous suivons de près les travaux réalisés au sein de la Commission européenne.

Nous suivons également des principes généraux d'initiative comme les lignes directrices en matière d'éthique pour une IA digne de confiance, publiées en avril 2019 par un groupe d'experts indépendants constitué par la Commission européenne. Ces lignes directrices visent à garantir certains principes tels que l'équité, la transparence et l'acceptabilité des modèles, tout en encourageant le développement de solutions innovantes. À nouveau, ces éléments nous serviront de base afin de fixer un cadre garantissant un contrôle démocratique.

S'agissant de la disponibilité des informations sur l'utilisation des algorithmes pour le grand public, une réflexion est en cours au sein de l'administration de M. Clerfayt.

<sup>1137</sup> **M. David Weytsman (MR).**- La plate-forme des données est une première étape importante : il est crucial, pour les entreprises comme pour les citoyens, de connaître la gestion et le suivi de ces

*Het CIBG startte verschillende pilotprojecten rond artificiële intelligentie op: een project voor een automatisch detectiesysteem voor de kwaliteit van wegen via beeldanalyse, lichtdetectie en -peilingpunten in samenwerking met Brussel Mobiliteit en het Opzoekingscentrum voor de Wegenbouw, voor een detectiesysteem voor vastgoed via beeldanalyse in samenwerking met Brussel Mobiliteit en Leefmilieu Brussel, en een project dat de impact van begeleidingsmaatregelen van werkzoekenden onderzoekt in samenwerking met Actiris.*

*Dat het gebruik van algoritmen rechtstreekse gevolgen kan hebben voor burgers en hen ongerust kan maken, is duidelijk. Daarom volgen we het werk van de Europese Commissie van nabij op. In april 2019 publiceerde een groep onafhankelijke deskundigen op vraag van de Europese Commissie richtlijnen voor een ethisch gebruik van artificiële intelligentie. Die kunnen zeker dienen als basis voor een werkkader dat democratische controle garandeert.*

*De administratie van minister Clerfayt buigt zich momenteel over de ruimere communicatie rond het gebruik van algoritmen.*

**De heer David Weytsman (MR)** (in het Frans).- *Het dataplatform is een belangrijke eerste stap. Mijn vragen handelden echter ook en vooral over de algoritmen die met die data aan de slag gaan. Daarop kreeg ik geen antwoord. Ik pleit dan ook voor meer transparantie en democratische controle. Het*

données, et je soutiens cette initiative. Cette partie de la réponse m'est donc apparue intéressante.

En revanche, mes questions ne portaient pas uniquement sur la gestion des données, mais aussi et plutôt sur les algorithmes qui traitent ces données. Or, sur ce point, je n'ai pas obtenu de réponse. Je sais juste qu'il existe trois projets pilotes, je sais aussi que d'autres algorithmes sont déjà utilisés par les administrations. Je ne peux donc que plaider pour une plus grande transparence.

La réglementation européenne comporte déjà des lignes directrices qui s'appliquent à nous. Je crois que la Région bruxelloise pourrait jouer un rôle de premier plan sur la question de la transparence, sachant que les citoyens n'ont d'autre choix que de recourir à l'administration publique et que, par conséquent, ils sont contraints d'obtenir des réponses sur la base d'une gestion automatisée sur laquelle toute la transparence n'a pas été faite.

J'encourage le gouvernement à promouvoir cette transparence et je plaide en faveur d'un contrôle véritablement démocratique, où nous devrions notamment pouvoir débattre de l'utilisation de tel algorithme plutôt que d'un autre.

1139 **M. Marc-Jean Ghysse (PS).** - Peut-être ai-je été distrait, mais en ce qui concerne la formation et les moyens, je n'ai pas obtenu de réponse à mes questions. Il en va de même pour les contacts avec la STIB. J'adresserai donc une question écrite à M. Clerfayt à ces sujets.

1141 **Mme Margaux De Ré (Ecolo).** - Il y a ici matière à marquer des points afin de rendre nos administrations exemplaires sur le plan tant de la démocratie, de l'éthique, de l'inclusion que de l'écologie. C'est sans doute ainsi qu'il sera possible de faire la différence : en forgeant une expertise numérique respectueuse de ces balises au sein des administrations publiques, nous pourrions imposer notre exemple sur le plan international par rapport aux GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft). Mon groupe estime qu'il y a là une carte à jouer afin de rendre le numérique beaucoup plus vertueux, y compris dans les outils mis à la disposition du public.

1143 **M. Sven Gatz, ministre.** - Je transmettrai à M. Clerfayt les questions de M. Ghysse sur les formations qui n'ont pas obtenu de réponse. Ce dernier jugera de la nécessité de poser une question écrite.

- *Les incidents sont clos.*

1147 **QUESTION ORALE DE M. MARC-JEAN GHYSSELS**

1147 **à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,**

*Brussels Gewest zou op dat vlak een voortrekkersrol kunnen spelen. Het parlement zou in het bijzonder mee moeten kunnen beslissen over welke algoritmen precies gebruikt zullen worden.*

**De heer Marc-Jean Ghysse (PS)** *(in het Frans).* - *Ik kreeg nog geen antwoord op mijn vragen over de vorming, de financiële middelen en de contacten met de MIVB. Ik zal minister Clerfayt hierover een schriftelijke vraag stellen.*

**Mevrouw Margaux De Ré (Ecolo)** *(in het Frans).* - *Hier vallen voor onze administraties punten te scoren op democratisch, ethisch, inclusief en ecologisch vlak. Als we onze digitale expertise op een ethisch verantwoorde, faire manier kunnen uitbouwen, dan kan ons model op internationaal vlak een alternatief zijn voor dat van de Big Tech.*

**De heer Sven Gatz, minister** *(in het Frans).* - *Ik zal de onbeantwoorde vragen van de heer Ghysse over de vormingen doorgeven aan de heer Clerfayt.*

- *De incidenten zijn gesloten.*

**MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER MARC-JEAN GHYSSELS**

**aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,**

1147 **concernant "l'utilisation de robots au sein de l'administration régionale".**

1149 **M. Marc-Jean Ghysse (PS).**- Presque chaque semaine, j'ai la chance de rencontrer une dame de 87 ans au marché de Forest. Dernièrement, elle m'annonçait toute heureuse avoir reçu une lettre de votre administration lui octroyant une prime locataire Covid-19 et l'invitant à communiquer son numéro de compte en banque pour le versement de cette prime. La semaine suivante, elle me faisait part de son désarroi face au non-suivi administratif de son dossier.

En effet, faute de connaissances suffisantes en informatique, cette dame ne pouvait pas se connecter par internet. Les guichets étant difficilement accessibles en raison de la distance, de la pandémie, des heures d'ouverture et du temps d'attente, elle a donc décidé d'utiliser le bon vieux téléphone. Et quelle ne fut pas sa surprise de se retrouver en ligne avec un robot ! Elle m'a tout de suite rassuré : il était gentil, parlait dans un français impeccable et avait une voix douce. Mais le robot ne comprenait rien à ses questions, pourtant simples, comme "comment dois-je procéder pour obtenir le versement sur mon compte ?". À plusieurs reprises, le robot l'a invitée à reformuler sa question. Sans succès. En fin de compte, le robot lui a demandé de laisser ses coordonnées téléphoniques afin qu'un agent en chair et en os la recontacte. Bien que ravie de savoir que nos administrations comptent encore des êtres humains - ce qui est rassurant -, ma gentille dame de 87 ans attend toujours qu'on la rappelle et ce, malgré d'autres messages laissés à son nouvel ami le robot.

1151 Si je comprends parfaitement les avantages que présente l'utilisation de robots, est-ce bien le rôle d'un service public de remplacer l'humain par des machines ? Il ne faudrait pas appliquer les dispositifs des banques et de bpost, que nous critiquons par ailleurs, et faire disparaître de nos administrations le contact humain.

Depuis combien de temps votre administration fait-elle appel à des robots ? Pour quels types de demandes ?

Quel est le coût de la mise en place de ces robots ? Combien de personnes ce ou ces robots ont-ils remplacées ?

Quelle est l'évolution escomptée ? Se dirige-t-on vers encore davantage d'automatisation ? Quels retours en avez-vous ? Des plaintes ont-elles suivi leur mise en place ?

Qu'en est-il du suivi du travail de ces robots ? S'agira-t-il d'une évaluation, de projets d'ajustements éventuels en cas de résultats pas totalement satisfaisants ?

Qu'est-il prévu lorsque le robot s'avère incapable de répondre à une question très simple parce qu'elle n'aurait pas été (correctement) programmée ?

1153 **M. Sven Gatz, ministre.**- L'assistant numérique auquel vous faites référence a été lancé comme canal de communication supplémentaire le 31 mars 2020. Son déploiement s'inscrit dans

**betreffende "het gebruik van robots binnen de gewestelijke administratie".**

**De heer Marc-Jean Ghysse (PS)** (in het Frans).- Een oudere dame kreeg onlangs per brief bericht dat ze in aanmerking kwam voor een huurpremie Covid 19. Ze moest alleen nog haar rekeningnummer doorgeven. Omdat ze geen toegang had tot internet en de loketten moeilijk bereikbaar waren, probeerde ze het via de telefoon te regelen. Tot haar verbazing kreeg ze een robotstem aan de lijn, die haar vraag niet begreep en haar uiteindelijk vroeg haar telefoonnummer achter te laten zodat een beambte haar kon terugbellen. Dat is tot op heden echter niet gebeurd.

*Is het echt wenselijk dat een overheidsdienst menselijk contact afbouwt en personeel vervangt door machines?*

*Hoelang doet uw administratie al een beroep op chatbots en voor welk type vragen? Hoeveel kost dat en hoeveel personeelsleden werden op die manier vervangen?*

*Gaat uw administratie verder op dit pad? Hoe wordt er op deze evolutie gereageerd? Kreeg u al klachten?*

*Hoe wordt het werk van de chatbots opgevolgd? Wordt het geëvalueerd en indien nodig bijgesteld?*

*Wat gebeurt er als een chatbot een eenvoudige vraag niet kan beantwoorden omdat hij niet correct geprogrammeerd is?*

**De heer Sven Gatz, minister** (in het Frans).- De digitale assistentie waarnaar u verwijst werd op 31 maart 2020 als bijkomend communicatiekanaal ingevoerd. Dit gebeurde in het

le cadre de la stratégie de numérisation de Bruxelles Fiscalité et devrait également répondre au volume croissant d'interactions avec les citoyens, en raison de l'augmentation du nombre de compétences.

Cet outil numérique est utilisé pour aider les citoyens à répondre à diverses questions relatives aux principaux impôts gérés par notre Région, tels que le précompte immobilier, les taxes de circulation et la taxe régionale sur les établissements d'hébergement touristique. L'assistant est également utilisé pour répondre aux questions concernant la prime Be Home et la prime octroyée à certains locataires bruxellois dans le cadre de la crise sanitaire du Covid-19. L'assistant est aussi capable de gérer des questions d'ordre général à propos de Bruxelles Fiscalité.

La mise en place de la plate-forme qui héberge le chatbot (assistant numérique), disponible via le site web et le téléphone, représente un budget de 309.000 euros. Le coût de fonctionnement de cet outil est d'environ 250 euros par mois pour la téléphonie et de 800 euros par mois pour les autres composants de la plate-forme, à savoir le traitement automatique du langage naturel (Natural Language Processing), la logique conversationnelle, et les outils de déploiement et de suivi. Le coût de fonctionnement annuel revient donc à 12.600 euros, TVA comprise.

La plate-forme permet d'ajouter du contenu à l'assistant numérique, afin d'augmenter encore sa performance sur les questions fiscales. En outre, cette plate-forme pérenne permettrait de gérer différents sujets au sein de l'administration. De plus, d'autres administrations pourraient également réutiliser cette solution évolutive développée par l'administration fiscale.

<sup>1155</sup> La valeur ajoutée d'un tel canal de communication est multiple. Il est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les week-ends et les jours fériés. De plus, l'assistant peut aider simultanément plusieurs citoyens d'une manière accessible et efficace.

Après examen par mon administration fiscale, il s'avère que la question posée au chatbot dans votre exemple ainsi que la réponse y relative sont bien répertoriées dans le contenu de l'assistant numérique. Le système n'a probablement pas compris la formulation spécifique de la question. L'assistant apprend également des interactions qu'il a avec les citoyens.

S'il s'avère que l'assistant n'a pas bien compris la question, il est demandé au citoyen de la reformuler. Si l'assistant ne comprend toujours pas la question, il est toujours proposé, pendant les heures de bureau, de mettre le citoyen en relation avec un gestionnaire de dossiers. Dans le cas que vous rapportez, il semble que cela n'ait pas bien fonctionné.

Deux membres du personnel travaillent à l'optimisation et à la mise à jour de l'assistant numérique, en analysant les interactions et en ajoutant ou modifiant les réponses. De cette façon, la "mémoire intellectuelle" de l'assistant est davantage alimentée.

*kader van de digitalisering van Brussel Fiscaliteit en om het groeiende aantal vragen van burgers in verband met belastingen en premies te beantwoorden, ook de nieuwe die gelinkt zijn aan de coronacrisis.*

*De installatie van het systeem met de chatbot kostte 309.000 euro. Jaarlijks komt daar nog 12.600 euro bij voor onder meer telefonie en natuurlijke taalverwerking.*

*Er kan steeds inhoud toegevoegd worden om de nauwkeurigheid van de chatbot inzake fiscale thema's te verbeteren. Bovendien zouden ook andere overheidsdiensten deze door Brussel Fiscaliteit ontwikkelde, aanpasbare tool kunnen gebruiken.*

*Dit extra communicatiekanaal heeft een grote meerwaarde voor de dienstverlening: het is dag en nacht beschikbaar, ook tijdens weekends en feestdagen, en er kunnen tegelijkertijd meerdere burgers mee worden geholpen.*

*De vraag die u aankaartte, is wel degelijk in de chatbot geprogrammeerd. Wellicht begreep hij de formulering van de vraag niet. In zulke gevallen vraagt de chatbot om de vraag te herhalen en als dat nog niets oplevert, brengt hij de burger in kwestie tijdens de kantooruren in contact met een beambte. Ook dat lijkt echter in dit geval misgelopen te zijn.*

*Twee personeelsleden houden zich bezig met het bijwerken van de chatbot. Ze bestuderen de gesprekken en voegen antwoorden toe of passen ze aan. Op die manier krijgt de chatbot een steeds groter geheugen.*

*De dossierbeheerders van Brussel Fiscaliteit hoeven zich nu niet meer bezig te houden met het beantwoorden van eenvoudige vragen, wat meer tijd vrijmaakt voor complexere dossiers. De chatbot vervangt dus geenszins dossierbeheerders maar maakt mee een betere dienstverlening mogelijk.*

Grâce au traitement efficace des questions les plus simples et les plus courantes via ce canal, les gestionnaires de dossiers de Bruxelles Fiscalité peuvent consacrer plus de temps au traitement des interactions plus complexes. L'assistant numérique n'est donc en aucun cas destiné à remplacer les gestionnaires de dossiers, mais plutôt à optimiser la qualité du service.

Avec près de 4.000 interactions par mois et un taux de réussite de 80 %, ce nouveau canal de communication peut être qualifié de succès. De plus, mon administration fiscale n'a reçu à ce jour aucune plainte formelle concernant cet assistant numérique.

Le système fait encore ses maladies de jeunesse. Votre question intéressante nous incite à le peaufiner et nous confirme l'utilité d'un fonctionnaire physique pour traiter le dossier si l'assistant numérique ne fournit pas la bonne réponse.

1157 **M. Marc-Jean Ghysse (PS).** - J'invite le ministre à mettre tout en œuvre pour corriger le système. J'ai moi-même testé le robot et je n'ai eu aucun suivi, alors que j'avais encodé mon numéro de téléphone. La question posée était assez simple et concerne de nombreux citoyens, invités à communiquer leur numéro de compte pour le versement de la prime locataire Covid-19.

- *L'incident est clos.*

1161 **QUESTION ORALE DE MME FADILA LAANAN**

1161 à **M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,**

1161 **concernant "le télétravail dans les administrations et OIP bruxellois".**

1161 **QUESTION ORALE JOINTE DE MME LATIFA AÏT BAALA,**

1161 **concernant "la gestion du travail pour les agents de la fonction publique bruxelloise".**

1173 **Mme Latifa Aït Baala (MR).** - En ces temps de crise, l'essentiel du travail est effectué à domicile. Je vous interpellais, en janvier dernier avec mes collègues Nadia El Yousfi et Luc Vancauwenberge, au sujet des conséquences du télétravail sur les agents de la fonction publique bruxelloise.

Pour rappel, et suivant l'enquête réalisée par talent.brussels, 70 % des répondants pratiquaient déjà le télétravail avant le confinement. En outre, l'expérience du télétravail en période de confinement aurait, elle aussi, été satisfaisante : 82 % des répondants se disaient satisfaits et 94 % souhaitaient à l'avenir télétravailler au moins deux jours par semaine.

*Met bijna 4.000 gesprekken per maand en een slaagpercentage van 80% kunnen we van een succes spreken. Tot nu toe kreeg mijn administratie bovendien geen enkele klacht over de chatbot.*

*Het systeem kampt nog met kinderziekten. Uw vraag zal mee bijdragen tot de verbetering ervan.*

**De heer Marc-Jean Ghysse (PS)** (*in het Frans*). - *Ik heb het systeem zelf getest en mijn telefoonnummer ingesproken, maar ben nooit teruggebeld. Dit probleem moet worden opgelost. Vele burgers wordt immers gevraagd hun rekeningnummer door te geven om de huurpremie Covid-19 te kunnen ontvangen.*

- *Het incident is gesloten.*

**MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW FADILA LAANAN**

**aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,**

**betreffende "het telewerk in de Brusselse administraties en ION's".**

**TOEGEVOEGDE MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW LATIFA AÏT BAALA,**

**betreffende "het beheer van het werk voor de werknemers van het Brussels openbaar ambt".**

**Mevrouw Latifa Aït Baala (MR)** (*in het Frans*). - *Volgens een recent onderzoek van talent.brussels over de gevolgen van telewerk voor Brusselse ambtenaren deed 70% onder hen al voor de coronacrisis aan telewerk. Tijdens de lockdowns was 82% van de respondenten tevreden over de regeling. 94% wilde in de toekomst graag minstens twee dagen per week telewerken.*

*U zei eerder dat de regering naar een goed evenwicht aan het zoeken was tussen telewerk en werk op kantoor. Hoever staat het daarmee?*

*Hoewel samenwerken in levenden lijve op dit moment moeilijk is, is die werkwijze wel bevorderlijk voor de teamgeest en de interne communicatie. Hoe wordt ervoor gezorgd dat die*

Vous nous expliquiez, dans ce cadre, que le gouvernement recherchait l'équilibre idéal pour concilier le travail à domicile et au bureau. Que pouvez-vous nous dire à ce sujet ? Vers quelles stratégies vos réflexions ont-elles pu vous mener ? Le juste équilibre est-il sur le point d'être trouvé ?

Bien qu'il soit difficile de l'entreprendre en ce moment, le travail en présentiel s'avère bénéfique pour préserver l'esprit d'équipe et la communication interne. Chaque agent étant confiné, la cohésion au travail se voit manifestement disparaître à cause du télétravail. Dès lors, quels sont les nouveaux moyens déployés afin de garantir et maintenir cette cohésion tout en télétravaillant ? Le gouvernement a-t-il avancé sur le sujet ? Comment s'organise aujourd'hui le travail pour les agents de la fonction publique ? Avez-vous développé de nouvelles perspectives ?

<sup>1175</sup> En outre, l'esprit d'équipe et la communication comme le bien-être au travail sont affectés par la situation actuelle. Sur quels éléments le gouvernement a-t-il travaillé ces derniers mois afin de préserver, voire renforcer, le bien-être des agents de la fonction publique ? Le sentiment d'appartenance est essentiel, a fortiori pour les nouveaux agents. Comment identifiez-vous leurs besoins, leurs attentes, etc. ? Avez-vous plus d'informations quant au travail réalisé pour assurer le bien-être de ces travailleurs ?

Dans la foulée, avez-vous une idée de l'état des lieux de l'ensemble des administrations publiques bruxelloises sur le plan de l'absentéisme de longue durée et du nombre de cas de burn-out éventuellement enregistrés ? Comment évolue la situation depuis la crise du Covid-19 ? Quelle est la principale tendance observée : une hausse, une baisse, un statu quo ? Comment traduisez-vous cette évolution ? Que propose le gouvernement bruxellois pour éviter l'absentéisme de longue durée et les cas d'épuisement professionnel ? Enfin, comment s'est organisé le travail avec l'ensemble des acteurs, en ce compris les organisations syndicales ? Des concertations avec elles étaient en effet prévues. Ces réunions ont-elles eu lieu ? Le cas échéant, quelles en sont les principales conclusions ? Selon les organisations syndicales, comment structurer le travail à présent, tant à domicile qu'au bureau ?

<sup>1177</sup> **Mme Fadila Laanan (PS)**.- Hormis quelques exceptions, le télétravail est devenu obligatoire. Ce changement de cadre professionnel a de nombreuses répercussions sur le moral et les habitudes de vie des travailleurs. Pour beaucoup, le lieu de vie est devenu le lieu de travail, entraînant une distorsion des horaires de travail. De plus, pour bon nombre de travailleurs, il est difficile d'aménager un bureau chez soi et les conditions matérielles et logistiques ne sont pas optimales. Durant cette crise, nous avons souvent été interpellés à cet égard. Je vais essayer de donner à cette crise un visage humain à travers quelques cas concrets.

Caroline a 50 ans et est fonctionnaire. Elle vit seule dans un appartement de 60 m<sup>2</sup> et a été contrainte de télétravailler. Pour ce faire, elle a dû réaménager sa chambre d'ami et acheter un bureau ainsi qu'une chaise de bureau. Elle en a eu pour 400 euros

*behouden blijven ondanks het telewerk? En hoe ziet de werkdag van Brusselse ambtenaren er op dit moment uit?*

*Is er aandacht voor het welzijn van de ambtenaren, in het bijzonder de nieuwe werkrachten?*

*Hebt u zicht op het aantal personeelsleden dat langdurig afwezig is en kampt met een burn-out? Hoe evolueert dat cijfer sinds de coronacrisis? Op welke manier probeert de Brusselse regering burn-outs te voorkomen? Hoe verloopt het overleg met de vakbonden en wat werd er beslist? Wat is de visie van de vakbonden op de organisatie van het werk: moet dat thuis en op kantoor gebeuren?*

**Mevrouw Fadila Laanan (PS)** (in het Frans).- *Op enkele uitzonderingen na is telewerk verplicht geworden, met alle gevolgen van dien: werk- en privéleven lopen door elkaar en de werkomstandigheden thuis zijn vaak niet ideaal. Voor vele werknemers is het immers niet zo eenvoudig om in hun woning plaats te vinden voor een bureau. Bovendien moeten ze op eigen kosten kantoormeubilair aanschaffen en geven ze door het telewerk meer geld uit aan water, elektriciteit en verwarming. Daar komt nog de kinderopvang bij voor kinderen die niet naar school kunnen.*

de frais. Marc, 43 ans, est également fonctionnaire. Il est marié à Mimouna, infirmière. Ils ont deux enfants en bas âge contraints de rester à la maison. Depuis le passage au télétravail, Marc a dû réaménager sa salle à manger en bureau et acheter une chaise adaptée. Surtout, il a dû trouver une baby-sitter pour s'occuper de ses deux enfants quand sa femme ne peut pas les garder. Ses frais de baby-sitting s'élèvent à 350 euros par mois.

À cela, il faut ajouter l'augmentation des factures d'eau, d'électricité et de chauffage. Selon Test Achats, une famille moyenne a consommé environ 20 litres d'eau de plus par jour pendant l'année de pandémie. Pour les personnes sans citerne, cela peut représenter 43 litres supplémentaires par jour.

<sup>1179</sup> Au-delà de ces aspects matériels, il est un élément qui me préoccupe et sur lequel je n'ai pas pu obtenir d'informations jusqu'ici, à savoir la réglementation prévue pour les organismes d'intérêt public (OIP) et administrations bruxelloises.

Avez-vous prévu des aides ou le remboursement des frais professionnels ? Avez-vous pris contact avec les directions des différents OIP afin de clarifier la situation ?

Par ailleurs, qu'en est-il des accidents qui surviendraient au domicile pendant les heures de travail ? Sont-ils reconnus comme accidents de travail ? Avez-vous analysé la situation avec votre administration ? Dans l'affirmative, quelles sont vos conclusions ?

<sup>1181</sup> **M. Sven Gatz, ministre.** - Le texte juridique applicable au service public régional de Bruxelles et à l'organisme d'intérêt public (OIP) est l'arrêté du gouvernement du 26 janvier 2017 relatif au télétravail.

Dans ses décisions du 16 juillet 2020, le gouvernement a chargé talent.brussels de proposer un plan d'action global concernant l'organisation du télétravail à l'issue de la crise sanitaire. Pour ce faire, talent.brussels a réalisé une étude sur l'expérience du télétravail auprès des agents des institutions de la Région ainsi qu'un audit organisationnel, afin de nourrir une réflexion sur ce mode de fonctionnement plus flexible. Toutes ces informations sont disponibles sur le site web de talent.brussels.

La note au gouvernement du 22 janvier 2021 précise les pistes d'action fondées sur les recommandations des études citées et les modalités d'écriture participative du plan d'action régional intitulé "Télétravail, une nouvelle approche de gestion RH et organisationnelle au sein de la fonction publique régionale bruxelloise".

Des groupes de travail sont en cours avec des représentants des institutions régionales sur cinq thèmes, à savoir la qualité de vie au travail, l'aspect réglementaire, l'aspect financier, les analyses d'incidences et le suivi, ainsi que la communication.

Le premier groupe, chargé de la qualité de vie au travail, a notamment pour objectif de préparer l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques intitulé "Bien vivre le télétravail dans son

*Zijn er voor werknemers van Brusselse administraties en instellingen van openbaar nut (ION) steunmaatregelen of bestaat er een regeling voor de terugbetaling van hun onkosten?*

*Worden ongevallen die thuis tijdens de werkuren gebeuren, erkend als arbeidsongevallen?*

**De heer Sven Gatz, minister** (in het Frans). - *De juridische tekst met betrekking tot de gewestelijke openbare diensten in Brussel en de ION's is in dit geval het regeringsbesluit van 26 januari 2017 over telewerken.*

*Op 16 juli 2020 heeft de regering talent.brussels de opdracht gegeven om een globaal actieplan op te stellen inzake de organisatie van telewerk tijdens de coronacrisis. Talent.brussels peilde zowel naar de ervaringen van werknemers als naar de ervaringen op organisatorisch niveau.*

*Op basis van deze twee onderzoeken werden op 22 januari 2021 voorstellen en aanbevelingen gedaan die als basis zullen dienen voor het opstellen van het actieplan 'Telewerk, een nieuwe benadering van hr- en organisationeel beleid binnen de Brusselse gewestelijke overheidsdiensten'.*

*Rond vijf thema's zijn ondertussen werkgroepen aan de slag: levenskwaliteit op het werk, regelgeving, financiële aspecten, impactanalyses en monitoring, en communicatie. De eerste werkgroep werkt in het kader van een project rond nieuwe manieren van werk aan een gids met goede praktijken en praktische aanbevelingen voor hybride werk. Daarbij wordt ook gekeken naar de behoeften van de organisaties, onder meer op vlak van opleidingen.*

organisation", dans le cadre du projet sur le nouveau mode de travail (New Way of Working, NWOW). Il ne s'agit pas seulement de télétravail, mais d'un processus déjà en cours avant la pandémie. Le guide comprendra des recommandations pratiques pour un mode d'organisation du travail hybride. Ce groupe de travail se charge également de préparer la détermination des besoins des institutions et l'intégration de formations axées sur l'organisation du travail à l'issue de la pandémie dans le plan de formation régional.

<sup>1183</sup> Renforcer la cohésion d'équipe fait partie des points abordés dans les besoins en formation, ainsi que des réflexions en vue de l'élaboration des guides de bonnes pratiques. Le plan de formation fournira ainsi des éléments plus précis sur les moyens efficaces de soutenir la cohésion d'une équipe.

Le groupe de travail qui se penche sur l'aspect financier a notamment pour tâche d'estimer le budget régional nécessaire pour adapter l'actuelle indemnité de télétravail - vingt euros par agent pour du télétravail structurel - et fournir un équipement ergonomique aux agents de la fonction publique bruxelloise, en proposant différents scénarios sur la base desquels le gouvernement pourra prendre des décisions. Ce travail fournira des éléments plus précis sur le montant et les modalités d'octroi d'indemnités de télétravail au sein des services publics bruxellois.

Concernant le contact avec les organisations syndicales, les groupes de travail sont composés de représentants de dix-huit institutions bruxelloises, qui remplissent un même document en ligne, de façon collaborative, dans le cadre d'un processus de création commune.

Une réunion de lancement composée de l'ensemble des directeurs généraux et des adjoints des institutions bruxelloises, y compris les organismes d'intérêt public (OIP), a eu lieu en début de projet. Un suivi de projet à mi-parcours a eu lieu le 19 mai dernier, afin d'échanger sur l'ensemble du travail et d'intégrer les différentes remarques.

Le projet de plan validé par le gouvernement a été communiqué au secteur XV le 9 mars 2021. Une réunion de suivi a été organisée le 12 mai dernier. Une dernière étape de consultation et la finalisation du plan d'action devraient avoir lieu juste avant ou après l'été.

<sup>1185</sup> En ce qui concerne les accidents de travail qui surviendraient pendant le télétravail, nous appliquons la loi du 3 juillet 1967 (art. 2, al. 3) disposant que "l'accident survenu au télétravailleur est présumé, jusqu'à preuve du contraire, survenu dans le cours de l'exercice des fonctions". Cet article renvoie également à la loi du 10 avril 1971 (article 8) qui assimile notamment au "chemin du travail" les différents trajets parcourus dans le cadre du télétravail. Les accidents de travail survenant dans ce cadre et qui en satisfont les conditions sont donc bien considérés comme des accidents de travail.

*Een aandachtspunt daarbij is hoe de cohesie binnen een team te versterken.*

*De tweede werkgroep heeft vooral als taak om te bepalen welk gewestelijk budget nodig is om de huidige onkostenvergoeding voor telewerk, die twintig euro bedraagt, aan te passen en voor ergonomisch kantoormateriaal te zorgen.*

*De werkgroepen bestaan uit vertegenwoordigers van achttien Brusselse instellingen. Zij vullen online een document in.*

*Het door de regering goedgekeurde voorstel van actieplan is op 9 maart 2021 voorgelegd aan sector 15, waarna op 12 mei 2021 een opvolgvergadering plaatsvond. Vlak voor of na de zomer volgt nog een laatste consultatieronde, waarna het actieplan definitief wordt afgewerkt.*

*Voor de arbeidsongevallen die zich zouden voordoen tijdens het telewerk, passen we de wet van 3 juli 1967 en de wet van 10 april 1971 toe. Zulke incidenten worden dus wel degelijk beschouwd als arbeidsongevallen.*

*Telewerk gebeurt altijd op vrijwillige basis, met een maximum van drie dagen per week. Daarbij houden we zowel rekening met de wensen van werknemers als met de wetenschappelijke consensus dat twee à drie dagen per week telewerken ideaal is.*

Pour ce qui est de l'équilibre idéal entre travail à domicile et au bureau, le télétravail à l'issue de la crise sanitaire se réalisera toujours de manière volontaire, avec un maximum de trois jours par semaine. De cette manière, nous respectons, d'une part, le souhait des agents qui pourront réaliser zéro, un, deux ou trois jours de télétravail par semaine et, d'autre part, le consensus scientifique des vingt dernières années estimant que le temps "idéal" de télétravail est de deux à trois jours par semaine.

Le bien-être des agents occupe un groupe de travail spécifique qui s'inscrit dans la démarche de "qualité de vie au travail" englobant le bien-être de façon beaucoup plus large. Cette démarche multidisciplinaire, systémique, collective et participative cherche davantage à stimuler la prévention primaire via la transformation des organisations.

Par ailleurs, à l'heure actuelle, le suivi provisoire du télétravail mis en place par l'observatoire de talent.brussels ne comporte pas les indicateurs de l'absentéisme de longue durée et du burn-out. Cependant, l'un des groupes de travail, chargé des analyses d'impact et du monitoring, a notamment pour objectif de proposer la mise en œuvre d'un suivi du télétravail plus spécifique dans la fonction publique régionale bruxelloise, dans une optique d'aide à la décision et pour identifier des indicateurs pertinents.

<sup>1187</sup> Enfin, il n'y a pas, a priori, de consensus syndical. Ce point sera, bien sûr, soumis aux organisations syndicales. Nous poursuivrons les négociations. Nous travaillons avec méthode sur ce thème, les conditions sont bonnes et nous devrions conclure dans les prochains mois.

<sup>1189</sup> **Mme Fadila Laanan (PS).**- Merci pour cette réponse tout à fait satisfaisante. Je constate qu'une attention particulière est portée au télétravail et au bien-être des travailleurs bruxellois des administrations et des organismes d'intérêt public. J'ai hâte que nous revenions sur dossier, si possible avant l'été ou les vacances. D'ici là, puisque je suis rassurée sur l'application de la loi sur le contrat de travail ainsi que sur la prise en charge des accidents de travail, peut-être déposerai-je une question écrite sur le nombre de cas depuis le début de la pandémie.

<sup>1191</sup> **Mme Latifa Aït Baala (MR).**- Comme l'a souligné Mme Laanan, la réponse du ministre montre tout l'intérêt qu'il porte à cette question dont se sont emparés les groupes de travail dédiés au télétravail, particulièrement celui concernant les agents du service public.

Quand pouvons-nous espérer la finalisation du plan d'action qui devrait voir le jour au terme des travaux menés par les cinq groupes de travail que vous avez mentionnés ?

Il appert que le déconfinement progressif donne lieu à un phénomène de phobie sociale. En avez-vous entendu parler ? Ce paramètre est-il pris en compte dans le cadre du travail que vous menez ?

*De werkgroep die met de levenskwaliteit op het werk bezig is, mikt vooral op preventie via veranderingsprocessen binnen de organisaties.*

*Op dit moment worden langdurige afwezigheid en burn-outs bij telewerk nog niet opgevolgd door talent.brussels. Daar wordt aan gewerkt door de werkgroep die zich bezighoudt met impactanalyses en monitoring.*

*Er is nog geen consensus met de vakbonden, maar daar wordt aan gewerkt. In de komende maanden zouden we resultaten moeten boeken.*

**Mevrouw Fadila Laanan (PS)** (in het Frans).- *Ik hoop dat we dit belangrijke dossier zo snel mogelijk kunnen afwerken. Over het aantal arbeidsongevallen sinds het begin van de coronacrisis zal ik misschien nog een schriftelijke vraag stellen.*

**Mevrouw Latifa Aït Baala (MR)** (in het Frans).- *Wanneer mogen we de definitieve versie van het actieplan verwachten?*

*Blijkbaar brengt de geleidelijke afbouw van de lockdown een soort angst voor sociale contacten met zich mee. Bent u hiervan op de hoogte en wordt dit meegenomen in het actieplan?*

1193 **M. Sven Gatz, ministre.**- Je reste prudent sur le calendrier, mais j'espère aboutir avant l'été, car tout se déroule assez bien. Si ce n'est pas le cas, ce sera juste après l'été. Nous ne tarderons pas.

Le syndrome actuel de phobie sociale est appelé syndrome de la grotte : il s'agit de la crainte de sortir de chez soi. Nous en tiendrons compte dans le cadre du déconfinement progressif autorisé dès le 9 juin. Nous accorderons une attention particulière à certains fonctionnaires. Je vous remercie d'avoir évoqué cette sensibilité, nous y veillerons.

- *Les incidents sont clos.*

1199 **QUESTION ORALE DE MME ANNE-CHARLOTTE D'URSEL**

1199 **à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,**

1199 **concernant "les véhicules hybrides dans le cadre de la réforme de la fiscalité automobile".**

1201 **Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).**- La Fédération belge et luxembourgeoise de l'automobile et du cycle nous apprend que 47.171 véhicules hybrides ont été vendus en Belgique en 2020, dont 33.100 en Flandre (72,2 %), 7.094 à Bruxelles (15 %) et 6.977 en Wallonie (14,8 %). En 2020, une voiture vendue sur dix était hybride. Ces voitures sont les seules dont les ventes ont progressé.

Un célèbre constructeur japonais de voitures a arrêté l'utilisation du diesel pour se concentrer uniquement sur l'hybride. En Belgique, ces voitures sont déductibles jusqu'à 100 % lors de l'achat par une entreprise.

Si les consommateurs les préfèrent encore aux voitures électriques, c'est en raison du manque d'infrastructures de recharge et de liberté de déplacement. En attendant de déployer une infrastructure suffisante dans les années à venir, il convient donc de proposer une politique fiscale ambitieuse qui réponde à la demande des consommateurs en véhicules plus propres.

En la matière, les trois Régions de notre pays connaissent des systèmes de fiscalité automobile différents, notamment en ce qui concerne la taxe de mise en circulation (TMC). En Flandre, par exemple, les nouveaux véhicules sont taxés sur la base de la pollution émise, par application du principe de pollueur-payeur. La Flandre applique, ce faisant, une recommandation de la Commission européenne dans une directive de 2005.

En Wallonie et à Bruxelles, un certain retard peut être observé, malgré la proposition déposée en 2016 par le groupe MR visant à lier la TMC à l'écoscoring du véhicule. Actuellement, les nouveaux véhicules sont toujours taxés sur la base de leur puissance et non de la pollution qu'ils émettent, en dehors des véhicules

**De heer Sven Gatz, minister** *(in het Frans).*- *Ik hoop dat we het actieplan voor de zomer kunnen afwerken, zoniet zal het voor kort daarna zijn.*

*De nieuwe sociale fobie wordt ook wel het grotsyndroom genoemd. Het gaat om de angst om naar buiten te komen. We zullen daar zeker rekening mee houden bij de geleidelijke afbouw van de lockdown vanaf 9 juni.*

- *De incidenten zijn gesloten.*

**MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ANNE-CHARLOTTE D'URSEL**

**aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,**

**betreffende "de hybride voertuigen in het kader van de hervorming van de autofiscaliteit".**

**Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR)** *(in het Frans).*- *In België werden in 2020 47.171 hybride voertuigen verkocht. Het is het enige type auto dat er qua verkoop is op vooruitgegaan.*

*Het succes van dit type milieuvriendelijke wagens is te verklaren doordat er voor volledig elektrische wagens nog te weinig oplaadmogelijkheden zijn. In afwachting daarvan moet er een doortastend fiscaal beleid komen dat tegemoetkomt aan de vraag naar milieuvriendelijkere wagens.*

*Alle drie gewesten pakken autofiscaliteit anders aan, zeker wat de belasting op de inverkeerstelling (BIV) betreft. In Vlaanderen worden wagens belast op basis van hun uitstoot, wat de Europese Commissie ook aanbeval in een richtlijn van 2005.*

*Wallonië en Brussel lopen wat achter, ondanks een voorstel van de MR om de BIV te linken aan de ecoscore van het voertuig. Momenteel worden nieuwe voertuigen nog steeds belast op basis van hun vermogen in plaats van op hun uitstoot, met uitzondering van elektrische voertuigen, waarvoor een forfaitaire belasting van 61,50 euro geldt.*

électriques pour lesquels la TMC est fixée forfaitairement à 61,5 euros.

<sup>1203</sup> Les véhicules hybrides, qui émettent moins de pollution grâce à la combinaison de moteurs thermique et électrique, ne sont pas concernés par cette exemption et sont taxés uniquement sur la base de leur moteur thermique. On peut s'étonner qu'une voiture plus puissante qui ne pollue que très peu soit davantage taxée qu'un petit véhicule qui pollue beaucoup. C'est illogique et contre-productif.

La réforme de la taxation automobile figure dans la déclaration de politique régionale (DPR) de 2019. Votre gouvernement entend notamment supprimer la TMC afin de procéder à une taxation à l'usage, par kilomètre.

Certains contours de la réforme ont déjà été abondamment évoqués dans la presse comme au sein de cette commission, par exemple la modulabilité de cette future taxe en fonction du revenu des ménages, mais certains aspects semblent ne pas avoir été abordés, en particulier celui des voitures hybrides.

Smart Move devrait, selon les ambitions de votre gouvernement, voir le jour fin 2022. Vu le calendrier très serré et l'intérêt grandissant pour ce type de véhicules, je m'interroge. Le plan Good Move prévoit d'adapter les législations afin de permettre une évolution vers une sortie des moteurs thermiques mais précise que les moteurs hybride-essence non rechargeables et les moteurs au gaz naturel comprimé ne sont actuellement pas concernés par le calendrier de sortie au vu de leurs qualités environnementales. Dans quel sens avez-vous, dès lors, décidé de faire évoluer la législation au sujet des véhicules hybrides ?

Vous indiquiez récemment qu'il était "souhaitable que le champ d'application du prélèvement kilométrique soit aussi large que possible afin d'éviter de diminuer l'efficacité du système". Maintenez-vous cette position au sujet des véhicules hybrides, malgré les ambitions affichées dans la DPR et dans Good Move ?

De quelle manière les véhicules hybrides seront-ils intégrés au projet Smart Move ? L'écoscore sera-t-il dorénavant intégré au calcul de la taxe kilométrique ? Un avantage fiscal sera-t-il accordé aux véhicules hybrides ?

Une concertation avec les deux autres Régions du pays a été initiée en décembre 2020. Quelles sont ses recommandations au sujet des véhicules hybrides ?

<sup>1205</sup> **M. Sven Gatz, ministre.**- Tout d'abord, il convient de rappeler que la réforme Smart Move prévoit un glissement de la taxation sur la possession d'un véhicule vers une taxation à l'usage et contre la congestion.

Afin d'avoir le plus d'effet possible sur le comportement, je reste convaincu que Smart Move doit avoir le champ d'application le plus large possible, avec un minimum d'exceptions. En outre, le

*Hybride voertuigen, die minder vervuilen, krijgen deze vrijstelling niet en worden alleen op basis van hun verbrandingsmotor belast. Het is echter niet logisch dat een zware wagen die naar verhouding weinig vervuult, zwaarder belast wordt dan een kleine auto met een relatief grote uitstoot.*

*In de nieuwe gewestelijke beleidsverklaring werd de hervorming van de autofiscaliteit aangekondigd: de BIV zou worden afgeschaft en vervangen door een kilometerheffing. Bepaalde aspecten daarvan, zoals de variabiliteit van de heffing naargelang het inkomen, werden in deze commissie al besproken, maar over hybride voertuigen hebben we het nog niet gehad.*

*Smart Move, dat eind 2022 klaar zou moeten zijn, zal leiden tot een aanpassing van de wetgeving om het gebruik van verbrandingsmotoren geleidelijk af te bouwen. Niet-herlaadbare hybride motoren en motoren op compressed natural gas (CNG) blijven voorsnog buiten schot. Welke richting gaat het voor deze types voertuigen uit? Worden ze opgenomen in Smart Move en worden ze vrijgesteld van belastingen? Wordt de ecoscore ook meegenomen bij de berekening van de kilometerheffing?*

*Begin december 2020 is er overleg gestart met de twee andere gewesten. Wat werd daar aanbevolen in verband met hybride voertuigen?*

**De heer Sven Gatz, minister** (in het Frans).- *Smart Move moet leiden tot de verschuiving van een belasting op autobezit naar een gebruiksbelasting en een kilometerheffing om files tegen te gaan.*

*Ik blijf ervan overtuigd dat het toepassingsveld van Smart Move zo breed mogelijk moet zijn, met zo weinig mogelijk uitzonderingen, om een grote gedragsverandering te kunnen*

type de moteur d'un véhicule n'a, en soi, aucune influence sur la congestion que ce véhicule provoque.

De plus, avec la zone de basses émissions, la Région dispose déjà d'un instrument qui tient compte des critères écologiques. Son calendrier vise à réduire progressivement les émissions du trafic automobile en interdisant les véhicules anciens et les plus polluants.

Par ailleurs, la sortie des moteurs thermiques a bien été décidée, comme le prévoient le plan de mobilité Good Move et le plan énergie-climat 2030. Ceux-ci laissent la porte ouverte aux véhicules hybrides non rechargeables et aux véhicules au gaz naturel comprimé.

Une nuance importante, qui est également présente dans le plan énergie-climat, manque cependant dans votre question. Plus précisément, il est indiqué en page 12 qu'initialement, ces véhicules ne seront pas concernés par les critères d'accès plus stricts, mais également que cela peut être reconsidéré en fonction des alternatives technologiques disponibles sur le marché et de leur accessibilité. Il s'agit en effet de véhicules dont les performances environnementales sont meilleures que celles de leurs équivalents qui fonctionnent uniquement à l'essence ou au diesel, mais qui utilisent encore (en partie) ces carburants fossiles. En d'autres termes, ce ne sont pas des technologies durables dans un contexte urbain. Le secteur automobile lui-même considère également ces types de véhicules comme des technologies de transition.

<sup>1207</sup> Nous devons donc veiller à ne pas subventionner ce type de véhicules à outrance. Ainsi, la taxation retenue dans Smart Move se base sur la puissance de leur moteur thermique. Dans la même optique, la Région flamande a également considéré les véhicules hybrides et au gaz naturel comprimé comme des technologies transitoires à n'encourager que temporairement. Elle a donc introduit une exonération aux taxes de circulation en 2016, qui a été supprimée en 2020.

Si un tel incitant a certainement eu le mérite d'exister, l'Agence flamande pour l'environnement a indiqué entre-temps que le verdissement de la fiscalité automobile flamande n'avait pas eu l'effet escompté au vu de l'évolution comparable du parc automobile dans les trois Régions.

De plus, le pouvoir fédéral s'est également engagé à rendre le parc automobile belge plus durable. Son accord de gouvernement prévoit que toutes les nouvelles voitures de société devront être zéro émission d'ici 2026 pour continuer à bénéficier de la déductibilité fiscale. En outre, le gouvernement fédéral déclare qu'il travaillera à supprimer progressivement la vente de voitures qui ne sont pas zéro émission, ce qui inclut également les hybrides.

Par ailleurs, concernant l'intégration d'un paramètre de calcul, j'ai déjà déclaré devant cette commission à la fin de l'année dernière que le groupe d'experts qui s'était penché sur le verdissement de la fiscalité automobile bruxelloise en 2018 avait examiné

*teweegbrengen. Het type motor heeft overigens geen invloed op de files die een voertuig veroorzaakt.*

*Met de lage-emissiezone beschikt het gewest al over een instrument dat rekening houdt met ecologische criteria: oude, vervuilende voertuigen komen er niet in, wat de uitstoot vermindert.*

*De afbouw van voertuigen met verbrandingsmotoren komt al aan bod in Good Move en in het Energie- en Klimaatplan 2030. Niet-herlaadbare hybride voertuigen en voertuigen op CNG zijn wel nog toegelaten. Daar moet wel een belangrijke nuance aan toegevoegd worden: ze zijn voorlopig nog toegelaten, zolang er geen milieuvriendelijkere alternatieven bestaan. Ook de automobielsector zelf beschouwt deze voertuigen als transitie modellen. In een stedelijke context is dit echt geen duurzame technologie.*

*We moeten zulke voertuigen dus niet bovenmatig subsidiëren, vandaar ook dat Smart Move zich voor de belasting baseert op het vermogen van hun verbrandingsmotor. Het Vlaams Gewest zit op dezelfde golflengte: in 2016 werden deze wagens vrijgesteld van de belasting op de inverkeerstelling, maar in 2020 werd deze vrijstelling weer afgeschaft.*

*Ook de federale regering wil naar een duurzamer Belgisch wagenpark. In het regeringsakkoord staat dat nieuwe bedrijfswagens vanaf 2026 enkel nog in aanmerking komen voor belastingafrek als het elektrische voertuigen zijn. Bovendien zal de verkoop van voertuigen die niet volledig elektrisch zijn, dus ook hybride wagens, stelselmatig worden afgebouwd.*

*De ecoscore meenemen in de berekening van de heffing is geen goed idee, concludeerde een groep experts, die de vergroening van de Brusselse autofiscaliteit eind vorig jaar heeft onderzocht. Dat brengt immers te veel juridische en operationele beperkingen met zich mee. Ook het Vlaams Gewest kwam tot die vaststelling.*

l'écoscore comme un éventuel paramètre de taxation. Toutefois, il avait conclu que le critère de l'écoscore soulevait encore trop de contraintes juridiques et opérationnelles. La Région flamande était arrivée à la même conclusion pour sa réforme des taxes de circulation.

<sup>1209</sup> La formulation complexe de l'écoscore pèse sur la fiabilité des données, en particulier pour les véhicules plus anciens. Le risque de réclamations est dès lors important. Les chevaux fiscaux constituent en revanche un paramètre bien établi qui, s'il n'est pas parfait, est au moins connu de tous et repris de manière fiable dans une source authentique.

De plus, ce critère tient compte de la capacité financière des usagers, puisque le tarif varie en fonction de la puissance du moteur du véhicule. Enfin, il couvre aussi l'aspect environnemental, puisqu'un véhicule avec une puissance élevée en chevaux fiscaux émet généralement davantage de CO<sub>2</sub> dès lors qu'il consomme plus.

En ce qui concerne la concertation interfédérale, le traitement fiscal des véhicules hybrides dans Smart Move n'était pas un point de discussion.

Je ne ferai pas de prévisions sur le résultat final de la concertation. Celle-ci se poursuivra après réception de l'avis du Conseil d'État.

<sup>1211</sup> **Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).**- Je vous remercie pour le renvoi à ces études et à ce groupe d'experts. Comme vous, je pense que les véhicules hybrides constituent une partie de la solution dans cette période transitoire entre les moteurs thermiques et les moteurs totalement électriques, le développement des infrastructures de recharge et une plus grande autonomie des batteries. Malheureusement, nous sommes loin d'être les champions du monde en la matière. Cela mettra sans doute du temps à s'installer, sans doute plus de temps qu'on ne le pense. En Région bruxelloise, nous avons malheureusement conclu une convention avec PitPoint, ce qui occasionne énormément de retard. Nous tentons actuellement de rattraper le temps perdu, mais nous savons bien que cela se fera lentement.

Par ailleurs, nous aimerions y voir plus clair concernant la taxation suivie par la Région bruxelloise. Le projet Smart Move est en cours d'étude. Le problème est que les véhicules hybrides répondent à un réel besoin d'un grand nombre de Bruxellois, comme en témoignent les récents chiffres publiés par la Fédération belge et luxembourgeoise de l'automobile et du cycle. Ils témoignent d'une augmentation de 40 % de l'utilisation de ces véhicules hybrides entre 2020 et le premier trimestre de 2021. Ce verdissement du parc automobile bruxellois mérite donc d'être observé de plus près. Je vais creuser cette question à la lumière des études et des rapports que vous avez mentionnés.

*Vooral voor oudere voertuigen is de ecoscore moeilijk te berekenen, wat tot klachten zou kunnen leiden. Het criterium van de fiscale paardenkracht is daarentegen duidelijk omlijnd en algemeen bekend. Bovendien houdt het rekening met de financiële draagkracht van de gebruikers en met het ecologische aspect, aangezien een krachtigere motor meestal meer brandstof verbruikt en dus ook meer CO<sub>2</sub> uitstoot.*

*Bij het interfederaal overleg kwam de belasting van hybride voertuigen niet ter sprake. Het eindresultaat van dit overleg wordt eerst nog voorgelegd aan de Raad van State. Ik kan er me dus nog niet over uitspreken.*

**Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR)** (in het Frans).- *Net zoals u ben ik van mening dat hybride voertuigen een deel van de oplossing kunnen zijn tijdens deze overgangperiode van voertuigen met verbrandingsmotoren naar volledig elektrische motoren, de ontwikkeling van laadinfrastructuur en batterijen met meer autonomie. Helaas is het Brussels Gewest geen voorloper op dat vlak. We hebben jammer genoeg een overeenkomst afgesloten met PitPoint, wat veel vertraging veroorzaakt. Die proberen we nu in te halen, maar dat zal tijd vergen.*

*Hybride voertuigen vallen op dit moment echter bij veel Brusselaars in de smaak. Naar die vergroening van het wagenpark moet ook de nodige aandacht gaan.*

*Het Vlaams Gewest trekt andere conclusies in deze materie dan Frankrijk en andere landen.*

*- Het incident is gesloten.*

La Région flamande a été plus rapide sur cette question et tire certaines conclusions. D'autres pays comme la France aboutissent à d'autres conclusions.

- *L'incident est clos.*

**QUESTION ORALE DE MME MARIE LECOCQ**

à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,

concernant "les méthodes de calcul derrière les agrégats liés aux règles budgétaires européennes".

**Mme Marie Lecocq (Ecolo).**- M. le ministre, je vous interroge à nouveau sur la question de la révision des règles du pacte de stabilité et de croissance dans le cadre de la lutte contre la pandémie et de la relance. De nombreuses voix s'élèvent pour prôner une modification structurelle et donc législative de ces règles, pour mettre la politique budgétaire européenne au service des besoins de nos économies, de nos sociétés et de la planète.

Votre réponse à ma précédente question relevait essentiellement la nécessité d'obtenir de la part de la Commission européenne un assouplissement de la clause d'investissement, pour permettre une plus large marge de manœuvre aux États membres au niveau des décisions relatives à des investissements favorables à la croissance.

Un aspect méconnu du cadre budgétaire européen est celui des modèles budgétaires et calculs mathématiques et statistiques qui sous-tendent l'application des règles budgétaires. Ces modèles et méthodes de calcul se basent sur une série d'hypothèses et d'estimations, ne sont dès lors pas neutres et reflètent des visions économiques. Ils devraient donc être davantage abordés dans le débat public. Cet aspect crucial des règles budgétaires constitue un élément politique important, nonobstant son caractère très technique.

Parmi les modèles utilisés pour l'application des règles budgétaires européennes, on peut spécifiquement pointer l'estimation du solde budgétaire structurel. Cet agrégat macro-économique vise à évaluer la responsabilité directe des gouvernements dans les situations budgétaires nationales, en faisant abstraction de la conjoncture économique. Il est central dans la définition de la trajectoire budgétaire à moyen terme imposée aux États membres par la Commission européenne.

Or, l'estimation de ce solde structurel dépend de modèles économiques, eux-mêmes fondés sur des hypothèses politiquement orientées. C'est le cas en particulier du modèle dit de l'écart de production (output gap), utilisé pour évaluer la composante structurelle du solde structurel.

**MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW MARIE LECOCQ**

aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,

betreffende "de berekeningsmethoden voor de aggregaten die verband houden met de Europese begrotingsregels".

**Mevrouw Marie Lecocq (Ecolo)** (in het Frans).- *Er gaan veel stemmen op om de regels van het Europese Pact voor stabiliteit en groei aan te passen, om het Europese begrotingsbeleid beter af te stemmen op de behoeften van de economie, de samenleving en de planeet. Meer bepaald moet de Europese Commissie er mee instemmen om de investeringsclausule te versoepelen, zodat de lidstaten een grotere manoeuvreerruimte krijgen op dat vlak.*

*De toepassing van de begrotingsregels is gebaseerd op een hele reeks onderliggende modellen en berekeningen. Die zijn gebaseerd op hypothesen en ramingen. Ze zijn met andere woorden niet neutraal, maar weerspiegelen een bepaalde economische visie. Daar zou weleens wat meer over gedebatteerd mogen worden.*

*Een van die modellen is de raming van het structurele begrotingsaldo. De bedoeling daarvan is het inschatten van de rechtstreekse verantwoordelijkheid van de regeringen voor de nationale budgettaire toestand, los van de economische conjunctuur. Dit macro-economische model staat centraal bij het bepalen van het begrotingstraject op middellange termijn dat de Europese Commissie oplegt aan de lidstaten.*

*Zoals gezegd, is die raming gebaseerd op politiek getinte hypothesen, in het bijzonder de berekening van de zogenaamde 'output gap', of het productieverval. De ramingen gebeuren vooral op nationaal niveau, maar de toepassing van de Europese regels heeft natuurlijk ook gevolgen voor het*

Si ces estimations et modélisations se font essentiellement au niveau national, l'application des règles budgétaires européennes qui en découle affecte nécessairement aussi la politique budgétaire bruxelloise. Il est donc pertinent et nécessaire de s'y intéresser à notre niveau. Comme je l'avais déjà souligné, c'est tout simplement notre marge d'action politique et notre capacité d'investissement qui est en jeu.

Dans la réponse que vous nous donniez il y a quelques semaines, vous mentionniez que des adaptations aux règles budgétaires européennes, dont des méthodes alternatives de calcul du solde structurel, étaient à l'étude. De quelles méthodes alternatives s'agit-il ? De qui émanent-elles ? Quelle est leur portée ? Comment seront-elles utilisées ? Ces modèles reposent-ils sur des hypothèses réellement alternatives à celles des modèles en vigueur ou sont-ils des révisions ponctuelles et relativement à la marge ?

La Belgique est-elle juridiquement contrainte d'utiliser les mêmes modèles d'estimation que la Commission européenne ou existe-t-il une marge de manœuvre juridique pour tester d'autres modèles, si leur fiabilité se révèle supérieure à celui de la Commission européenne ?

Dans quelle mesure le risque d'erreurs lié aux modèles actuels est-il pris en compte par vous et vos homologues du gouvernement fédéral et des entités fédérées lors de l'élaboration de la trajectoire budgétaire, spécialement en période de crise, lorsque ce risque est maximal ?

Quels liens entretenez-vous avec le Bureau fédéral du Plan au sujet des estimations macro-économiques qu'il produit pour les niveaux national et régional ? Avez-vous, avec vos homologues des autres entités fédérées et du gouvernement fédéral, un regard sur le choix des modèles utilisés par le Bureau fédéral du Plan ? Ceux-ci vous sont-ils présentés à intervalles réguliers ? Dans l'affirmative, pourriez-vous nous fournir des explications et justifications à ce propos ?

<sup>1221</sup> **M. Sven Gatz, ministre.**- Le solde structurel - et l'écart de production qui y est lié - a été ajouté aux règles budgétaires européennes parce qu'il fallait une règle plus intelligente en plus des points de référence de 3 % et 60 % pour le solde nominal et la dette, et afin de tenir compte également du cycle économique.

L'objectif du calcul de l'écart de production est de permettre à l'État membre de prendre des mesures budgétaires contracycliques afin de favoriser l'augmentation de la production en cas d'écart de production négatif, ou au contraire de limiter celle-ci en cas de surchauffe de l'économie et de la pression inflationniste qui en découlerait.

Les critiques à l'égard de la méthodologie de l'estimation de l'écart de production sont bien connues, la principale difficulté étant qu'une production potentielle est volatile et ne peut être observée, et est par conséquent susceptible de corrections a posteriori. Cela complique évidemment la poursuite d'une politique budgétaire appropriée. Même les esprits les plus

*Brusselse begrotingsbeleid. Onze investeringscapaciteit en politieke beweegruimte hangen ervan af.*

*Enkele weken geleden gaf u in een antwoord aan dat er mogelijke aanpassingen van de Europese begrotingsregels bestudeerd worden, meer bepaald alternatieve berekeningsmethodes voor het structurele saldo. Welke alternatieven liggen voor? Wie heeft die voorstellen gedaan? Gaat het om marginale aanpassingen of zijn de nieuwe modellen echt gebaseerd op nieuwe uitgangspunten?*

*Is België juridisch verplicht om dezelfde ramingsmodellen te hanteren als de Europese Commissie, of heeft het de ruimte om ook andere modellen te testen als die betrouwbaarder blijken?*

*In welke mate houden u en uw tegenhangers bij de andere overheden bij het opstellen van het begrotingstraject rekening met het risico op fouten in de huidige modellen?*

*Welke contacten hebt u met het Federaal Planbureau over de macro-economische ramingen die het produceert? Hebt u een zicht op de modellen die het Federaal Planbureau daarvoor gebruikt?*

**De heer Sven Gatz, minister (in het Frans).**- *Het structurele begrotingssaldo - en de output gap die daarmee samenhangt - werden toegevoegd aan de Europese begrotingsregels om meer rekening te houden met de economische cyclus. De bedoeling van de output gap is dat lidstaten een hogere productie kunnen stimuleren als dat nodig is of de productie juist kunnen afremmen als de economie oververhit geraakt.*

*De voornaamste kritiek over de methode is dat de potentiële productie heel moeilijk in te schatten is en dat er dus vaak achteraf correcties nodig zijn. Dat bemoeilijkt natuurlijk een samenhangend begrotingsbeleid. Iedereen is het er echter wel over eens dat er een norm nodig is om te evalueren waar een lidstaat zich bevindt in de economische cyclus.*

*Om tegemoet te komen aan die kritiek werd in 2011 een bijkomende indicator uitgewerkt, namelijk de 'expenditure benchmark' (uitgavennorm). Sinds 2016 staat die op gelijke voet*

critiques reconnaissent cependant qu'il faut bien une norme permettant à un État membre d'évaluer où il se situe dans le cycle économique.

Il est donc dans l'intérêt de l'Union européenne en général, et de chaque État membre en particulier, de disposer de la meilleure estimation possible de cet indicateur, afin que la décision de politique budgétaire corresponde bien à la situation conjoncturelle économique réelle.

Pour répondre aux préoccupations mentionnées, un indicateur supplémentaire appelé "expenditure benchmark" ou norme de dépenses, a été introduit en 2011. Depuis 2016, la norme de dépenses a été mise sur le même pied que le solde structurel dans l'évaluation des budgets des États membres.

<sup>1223</sup> L'amélioration requise du solde structurel se traduit en une norme de dépenses : la croissance maximale autorisée des dépenses publiques est limitée à la croissance économique potentielle à moyen terme, calculée sur une période de dix ans, en ce compris une marge correspondant à l'amélioration structurelle requise. Il y a donc tout de même des procédures de contrôle.

La période de dix ans comprend les cinq années précédentes et les cinq années suivantes, offrant dès lors une meilleure stabilité qu'une observation ponctuelle comme l'écart de production. De plus, si des mesures discrétionnaires en matière de recettes sont prises, elles peuvent compenser des dépenses dépassant le seuil ainsi déterminé.

Les dépenses prises en compte dans la norme de dépenses excluent les intérêts de la dette, les variations cycliques des dépenses de chômage et les dépenses couvertes par des fonds européens. Il s'agit donc encore d'une procédure de contrôle. Les dépenses d'investissement ne sont pas exclues, mais bien lissées via une moyenne étalée sur quatre années. Cette norme de dépenses est davantage contrôlable par l'État membre, plus facile à observer et permet une mesure plus juste des progrès dans la convergence vers l'objectif budgétaire à moyen terme spécifique à chaque pays.

Outre l'analyse quantitative basée sur l'évaluation du solde structurel et de la norme de dépenses, la Commission européenne procède également à une analyse qualitative dans laquelle elle tient compte de facteurs pertinents tels que les réformes structurelles.

Pour le calcul de l'écart de production en particulier, les États membres ont, conformément au règlement de la Commission européenne, convenu d'une méthodologie commune, la "commonly agreed methodology" (CAM). Cette méthodologie commune est en constante amélioration au sein de l'Output Gaps Working Group.

La Commission européenne prévoit également qu'un État membre a désormais la possibilité de lui démontrer que l'écart

*met het structurele begrotingssaldo bij de beoordeling van de begrotingen van lidstaten.*

*De vereiste verbetering van het structurele saldo wordt doorgevoerd door middel van een uitgavennorm: de maximaal toegelaten toename van de overheidsuitgaven wordt beperkt tot de potentiële economische groei in een periode van tien jaar, namelijk de vijf voorafgaande en de vijf volgende jaren. Eventuele overschrijdingen van die norm kunnen gecompenseerd worden met ingrepen op het vlak van de inkomsten.*

*Uitgaven die niet meetellen voor de uitgavennorm zijn de interesten op schulden, de cyclische variaties in de werkloosheidsuitgaven en de uitgaven die gedekt zijn door Europese fondsen. Investerings tellen dus wel mee, maar mogen worden gespreid over vier jaar. Deze uitgavennorm is veel gemakkelijker te controleren en geeft ook een preciezer beeld van de mate waarin een land zich houdt aan zijn eigen begrotingsdoelstellingen.*

*Naast de kwantitatieve analyse voert de Europese Commissie overigens ook een kwalitatieve analyse uit, waarvoor ze bijvoorbeeld rekening houdt met structurele hervormingen.*

*Voor de berekening van de output gap hebben de lidstaten een gezamenlijke methode uitgewerkt. Die wordt constant verbeterd door de Output Gaps Working Group. Lidstaten hebben voortaan ook de mogelijkheid om te argumenteren dat de berekende output gap niet strookt met de realiteit.*

de production calculé selon la CAM donne un résultat contre-intuitif. Un dialogue existe donc entre les différentes instances.

<sup>1225</sup> Dans le cadre de la mise à jour du programme de stabilité, les objectifs budgétaires annuels de l'ensemble des pouvoirs publics définis en termes structurels conformément aux méthodes de la Commission européenne sont répartis en termes nominaux et structurels entre les différents niveaux de pouvoir de l'ensemble des pouvoirs publics, en s'appuyant sur un avis de la section besoins de financement des pouvoirs publics du Conseil supérieur des finances (CSF).

Le Bureau fédéral du plan est chargé de produire les prévisions macro-économiques qui sont utilisées par le CSF dans l'accomplissement de sa mission. Les modèles utilisés par le Bureau fédéral du plan sont connus : HERMES pour les projections à l'échelon national et HERMREG à l'échelon des entités fédérées. Divers documents publics sont disponibles, exposant les hypothèses et le fonctionnement de ces modèles.

Si le CSF se base effectivement sur les projections macro-économiques du Bureau fédéral du plan et les écarts de résultats estimés afin de déterminer l'amélioration structurelle nécessaire pour atteindre les objectifs de la Belgique à moyen terme, ses avis sont cependant nuancés, présentant d'autres options dans les trajectoires possibles, intégrant la réalité économique des entités. Je vous invite à lire le dernier avis du CSF datant d'avril 2021 pour vous en rendre compte.

L'accord de coopération de 2013 prévoit que l'objectif budgétaire global des pouvoirs publics de notre pays fait l'objet d'une concertation en Comité de concertation. La fixation en termes nominaux et structurels des objectifs budgétaires individuels des différents pouvoirs publics doit être approuvée par une décision du Comité de concertation.

<sup>1227</sup> - *L'incident est clos.*

<sup>1231</sup> **QUESTION ORALE DE MME ANNE-CHARLOTTE D'URSEL**

<sup>1231</sup> à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,

<sup>1231</sup> et à M. Bernard Clerfayt, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'emploi et de la formation professionnelle, de la transition numérique, des pouvoirs locaux et du bien-être animal,

<sup>1231</sup> concernant "l'accueil réservé aux demandes des citoyens dans les services publics régionaux bruxellois".

<sup>1233</sup> **Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).**- Pour être de qualité, nos services publics se doivent d'être accessibles, efficaces et

*De jaarlijkse begrotingsdoelstellingen voor België worden in nominale en structurele termen verdeeld over de verschillende overheden op basis van een advies van de Hoge Raad van Financiën (HRF). Die baseert zich daarvoor op macro-economische ramingen van het Federaal Planbureau. De modellen die het Planbureau daarvoor hanteert, zijn Hermes (voor de federale overheid) en Hermreg (voor de gewesten en gemeenschappen). Ze worden uiteengezet in verschillende publieke documenten.*

*De HRF baseert zich dus op cijfers van het Planbureau, maar stelt in zijn advies ook alternatieve trajecten voor, rekening houdend met de economische realiteit in de deelstaten. Volgens het samenwerkingsakkoord van 2013 moeten de Belgische overheden de verdeling van de begrotingsinspanningen en de individuele begrotingsdoelstellingen goedkeuren in het Overlegcomité.*

- *Het incident is gesloten.*

**MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ANNE-CHARLOTTE D'URSEL**

aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,

en aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,

betreffende "het gevolg dat gegeven wordt aan de verzoeken van burgers bij de Brusselse gewestelijke overheidsdiensten".

**Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR)** (in het Frans).- *Kwaliteitsvolle openbare diensten zijn niet alleen efficiënt en*

de répondre à la demande des citoyens de la manière la plus complète et rapide possible. Afin de faciliter la relation entre ceux-ci et les différentes agences régionales, certains chantiers ont heureusement déjà été entamés, comme la numérisation et la centralisation des informations, opérée sur une plate-forme comme Irisbox, ou les efforts entrepris afin d'atténuer la fracture numérique.

J'aimerais cependant aborder avec vous la problématique de l'accessibilité téléphonique et informatique des services publics régionaux. Rappelons qu'à Bruxelles, 15 % des ménages n'ont aucune connexion internet et 11 % de la population n'a jamais utilisé le web. Proposer un numéro de téléphone à ces personnes est donc primordial. La quasi-totalité des agences régionales affichent un numéro de téléphone à destination du public sur leur site internet : Bruxelles Environnement, Bruxelles Mobilité, hub.brussels, perspective.brussels, urban.brussels, parking.brussels, Bruxelles Propreté, finance.brussels, Bruxelles Fiscalité, etc. Cependant, cela ne signifie pas nécessairement que le service proposé au citoyen soit de qualité. Il arrive parfois que l'on n'obtienne aucune réponse et, si l'on en obtient une, il s'agit le plus souvent d'un ou d'une standardiste qui invite à envoyer un courriel, en l'absence d'une autorisation à transférer les appels directement. Si vous choisissez d'envoyer un message via le formulaire de contact trouvé sur le site, celui-ci est acheminé vers une boîte générale et il est impossible de savoir quand le courriel sera trié, redistribué et traité.

Personnellement, j'attends encore des réponses de Bruxelles Mobilité et Bruxelles Environnement depuis un an. Pour un citoyen, c'est long et incompréhensible. Pour un accompagnant social, un aidant proche, un membre d'une association culturelle, sociale ou sportive, ce délai peut en outre générer des conséquences désastreuses.

<sup>1239</sup> Ce reproche m'a d'ailleurs été relayé à de nombreuses reprises par des accompagnants. Ajoutons que, pour une personne morale, une absence de réponse rapide peut aussi avoir des conséquences sérieuses sur l'activité économique. L'une des douze recommandations qui avaient émergé du colloque "Le citoyen bruxellois numérique" était d'ailleurs d'éviter les discriminations créées par le tout numérique en garantissant l'accès à des services publics traditionnels hors ligne.

De manière générale, comment évaluez-vous l'accessibilité des agences régionales ? Comment évaluez-vous la qualité des réponses apportées ? Pouvez-vous nous communiquer votre méthode ainsi que les résultats observés ?

L'évaluation de l'accessibilité téléphonique, si elle est réalisée par chacune des agences régionales pour elle-même, fait-elle l'objet par la suite d'une analyse plus globale à l'échelle de la Région, par Easybrussels par exemple ? Des enquêtes de satisfaction sont-elles réalisées auprès de la population afin d'analyser la qualité du service ? Dans l'affirmative, sur quelle base temporelle et sur quels critères ?

*toegankelijk, ze moeten ook zo snel en zo volledig mogelijk antwoorden op vragen van burgers. Een platform als Irisbox is daarbij een nuttig instrument.*

*Ik zou het echter willen hebben over de telefonische bereikbaarheid van de gewestelijke overheidsdiensten. Aangezien een groot deel van de Brusselaars geen internetverbinding heeft, is het essentieel dat overheidsdiensten vlot telefonisch bereikbaar zijn. Alle diensten beschikken wel over een telefoonnummer, maar de daar verstrekte antwoorden voldoen in de meeste gevallen helemaal niet. Ook wie een mail stuurt, weet niet of zijn vraag ooit zal worden behandeld.*

*Zelf wacht ik bijvoorbeeld al een jaar op antwoorden van Brussel Mobiliteit en Leefmilieu Brussel. Voor mensen uit de sociale, culturele of sportieve sector die inlichtingen vragen, zijn dergelijke wachttijden rampzalig.*

*Wie geen internetverbinding heeft, moet via een andere manier toegang hebben tot de openbare diensten. Hoe schat u die toegankelijkheid in? Hoe schat u de kwaliteit van de antwoorden in?*

*Het volstaat niet dat elk agentschap zijn eigen toegankelijkheid tegen het licht houdt, er moet ook een overkoepelende evaluatie zijn op gewestelijk niveau, bijvoorbeeld door easy.brussels. Wordt er ook bij de bevolking gepolst naar de tevredenheid hierover?*

*Welk systeem van telefonische toegankelijkheid biedt de beste resultaten? Zijn de resultaten beter als een gespecialiseerde onderaannemer de telefoondienst verzorgt? Waarom hanteert elke overheidsdienst zijn eigen methode?*

*Kunt u, per agentschap, zeggen wat het gemiddelde antwoordpercentage is, zowel voor telefonische oproepen als voor elektronische berichten? Hoelang moet iemand gemiddeld wachten op een antwoord, zowel aan de telefoon als per e-mail?*

*Welke middelen trekt het gewest in 2021 uit om de digitale kloof te dichten? Bieden de groene nummers een oplossing? Op*

D'après les évaluations réalisées, pouvez-vous m'indiquer quel système téléphonique engrange les meilleurs résultats entre le service clientèle, la centrale d'accueil et le centre d'appels ?

Les résultats sont-ils meilleurs lorsque le service est sous-traité par une entreprise spécialisée, ou les services hébergés en interne ont-ils plus de succès ?

Chaque administration choisit son propre système entre le centre d'appels, le numéro standard, le service clientèle ou le numéro gratuit. Pourquoi ces différences de traitement ? Sur quelle base le choix s'opère-t-il ?

Quel est le taux de réponse moyen des centrales téléphoniques des différentes agences ? Et par courrier électronique ? Quel est le temps d'attente moyen pour être mis en relation avec un opérateur par téléphone ou courriel ? Quel est le taux de réponse moyen ? Quel est le temps d'attente moyen pour obtenir une réponse ?

Quels sont, pour l'année 2021, l'ensemble des montants débloqués par la Région pour lutter contre la fracture numérique, notamment par le biais d'Easybrussels et la création d'espaces publics numériques ?

Les numéros verts sont-ils une solution ? Easybrussels collabore en cela avec le Centre d'informatique pour la Région bruxelloise. Pouvez-vous me dire comment, pour ce qui est de l'accessibilité des organismes d'intérêt public ?

<sup>1241</sup> **M. Sven Gatz, ministre.**- Je réponds au nom de mon collègue M. Clerfayt.

Concernant l'accessibilité téléphonique, ni le Centre d'informatique pour la Région bruxelloise (CIRB) ni Easybrussels ne disposent de compétences en matière de gestion de l'accessibilité téléphonique directe des administrations régionales. Comme mentionné dans votre question, ce volet est aujourd'hui géré au sein de chaque administration. Le ministre Clerfayt n'est donc pas en mesure de vous répondre, mais a néanmoins le projet de mener une étude au sein d'Easybrussels sur l'accueil régional - physique, téléphonique et web - afin d'en dégager des recommandations pour chaque administration. Cette étude devrait être finalisée en 2022.

Nous ne disposons pas de données sur les enquêtes de satisfaction. Nous devons attendre l'étude Easybrussels.

Par ailleurs, nous n'avons pas connaissance des évaluations des systèmes téléphoniques ni de ceux qui afficheraient les meilleurs résultats. L'étude qui sera lancée par Easybrussels intégrera une évaluation des canaux en général, sans s'axer sur un canal en particulier.

Cette réponse vaut également pour votre cinquième question.

Au sujet des montants débloqués, je peux répondre qu'en 2021, le plan d'appropriation numérique visant à augmenter les

*welke manier werkt easy.brussels samen met het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG)?*

**De heer Sven Gatz, minister** (in het Frans).- *Ik antwoord namens minister Clerfayt.*

*Noch het CIBG noch easy.brussels is bevoegd inzake de telefonische toegankelijkheid van de gewestelijke overheidsdiensten. Iedere dienst staat daar zelf voor in. Desalniettemin is minister Clerfayt van plan om in 2022 binnen easy.brussels een studie uit te voeren naar de toegankelijkheid van de overheidsadministraties en op basis daarvan aanbevelingen te formuleren.*

*We beschikken niet over de resultaten van eventuele tevredenheidsenquêtes of van eventuele evaluaties van systemen van telefonische toegankelijkheid.*

*In 2021 wordt 900.000 euro uitgetrokken om de Brusselaars digitaal mondiger te maken. Daarvan gaat 800.000 euro naar het CIBG en 100.000 naar easy.brussels. Dat geld is bestemd voor de digitale inclusie. Er is dus niet in middelen voorzien voor een betere telefonische bereikbaarheid.*

compétences numériques des citoyens de la Région bruxelloise prévoit un budget de 900.000 euros par an, répartis entre le CIRB (800.000 euros) et Easybrussels (100.000 euros). Le CIRB consacre ses 100.000 euros de budget annuel à la matérialisation des espaces publics numériques (EPN) (renouvellement du matériel, mise à disposition, etc.). Il n'y a pas de budget prévu pour la téléphonie des EPN. Easybrussels consacre ces 100.000 euros à la participation à des projets d'inclusion numérique et à subsidier des acteurs de l'inclusion. L'accessibilité téléphonique ne fait pas partie du périmètre du plan d'appropriation numérique.

<sup>1243</sup> En ce qui concerne l'agence Easybrussels et l'accessibilité des organismes d'intérêt public, le plan d'appropriation numérique, dont l'exécution est chapeautée par le CIRB et Easybrussels, prévoit plusieurs actions en faveur des acteurs institutionnels, qu'ils soient régionaux ou communaux, afin de sensibiliser les agents à la fracture numérique et d'augmenter leurs compétences numériques.

Des recommandations inclusives sont également en cours de rédaction afin de sensibiliser l'administration qui souhaite numériser ses services à ce qu'ils restent accessibles à l'ensemble des citoyens. La mise en place d'autres solutions est largement souhaitée, qu'il s'agisse d'exemplaires sur papier ou d'un accompagnement des publics pour les rendre autonomes.

Easybrussels travaille notamment aux projets suivants :

- la diffusion et la simplification d'Irisbox, ainsi que l'accompagnement des citoyens à son utilisation ;

- la formation des fonctionnaires aux outils administratifs en ligne tels que l'Irisbox, l'eBox ou Itsme dans le cadre du plan d'appropriation numérique ;

- la sensibilisation des administrations à la fracture numérique, en vue d'adapter leurs procédures et leurs systèmes d'accueil en tenant compte de cette problématique.

En parallèle, Easybrussels poursuit une série de projets de simplification administrative, dont l'effet bénéfique pour les usagers est également visible du point de vue de l'inclusion numérique. C'est notamment le cas du principe d'une fois pour toutes (once only) qui vise à réduire, dans toutes les administrations régionales, les demandes multiples de mêmes informations ou documents aux usagers.

Ce projet nécessitant le recours aux sources authentiques, Easybrussels collabore également avec le CIRB, responsable de la plate-forme d'échange de données Fidus.

<sup>1245</sup> **Mme Anne-Charlotte d'Ursel (MR).**- Vous comprendrez que cette réponse ne peut me satisfaire. Je suis consternée par la modification en profondeur de la façon dont le citoyen peut s'adresser à ces services publics régionaux. Au fil du temps, la

*Het Brusselse plan voor digitale toegankelijkheid, dat zal worden uitgevoerd door het CIBG en door easy.brussels, bevat heel wat concrete acties om de gewestelijke en gemeentelijke instellingen bewuster te maken van de digitale achterstand van vele burgers. Diensten die willen digitaliseren, moeten toegankelijk blijven voor alle burgers, door bijvoorbeeld ook papieren documenten of begeleiding van de burgers aan te bieden.*

*Zo werkt easy.brussels ondertussen al aan de vereenvoudiging van Irisbox, de opleiding van ambtenaren en de bewustmaking van de diensten voor dit probleem van digitale achterstand. Administratieve vereenvoudiging moet ervoor zorgen dat minder burgers worden uitgesloten, bijvoorbeeld door burgers niet steeds opnieuw dezelfde gegevens te vragen. Omdat hierbij vaak authentieke documenten vereist zijn, werkt easy.brussels samen met het CIBG, dat verantwoordelijk is voor het gegevensuitwisselingsplatform fidus.brussels.*

**Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel (MR)** (in het Frans).- *Dit antwoord ontstelt me. De ambtenaren die zich met de dossiers van burgers bezighouden, zijn inmiddels onbereikbaar geworden voor die burgers. Die bereikbaarheid kan echter niet worden geëvalueerd en ook de burgers wordt niet naar hun tevredenheid gevraagd. We weten zelfs niet op welke termijn hun telefonische*

proximité des citoyens avec les fonctionnaires qui sont chargés de leurs dossiers et qui s'occupent de chacun d'eux a été réduite.

Aujourd'hui, nous sommes incapables d'évaluer la qualité du service proposé et de connaître la satisfaction des citoyens quant à la réponse apportée à leurs demandes. Nous n'avons pas non plus d'idée des délais de réponse au téléphone ou aux courriels. Vous parlez d'une étude, mais je ne sais pas sur quoi elle porte. Je poserai une question écrite au ministre M. Clerfayt à ce propos.

Les fonctionnaires ont tellement été écartés de la possibilité de fournir des informations de première main aux citoyens que, quand ils ont la chance d'obtenir une réponse, c'est après un délai très long.

Cette question a été motivée par les témoignages de personnes qui travaillent dans des associations aidant un public précarisé et ne trouvent pas de réponses dans des délais raisonnables, alors que ces gens sont dans des situations très difficiles. J'aimerais que la Région prenne ce dossier à bras-le-corps !

- *L'incident est clos.*

1251 **QUESTION ORALE DE M. JUAN BENJUMEA MORENO**

1251 à M. Sven Gatz, ministre du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des finances, du budget, de la fonction publique, de la promotion du multilinguisme et de l'image de Bruxelles,

1251 concernant "les investissements des institutions régionales et de leurs assurances groupe dans des compagnies pétrolières".

1253 **M. Juan Benjumea Moreno (Groen)** (*en néerlandais*).- *Le Parlement bruxellois a récemment adopté une résolution sur la gestion financière durable, dont l'un des objectifs est d'accorder la priorité, dans les futurs marchés publics, aux investissements durables et engagés.*

*La secrétaire d'État Ben Hamou a indiqué que deux sociétés régionales de crédit social avaient souscrit des polices d'assurance groupe autorisant les investissements dans les combustibles fossiles. Il s'agissait de compagnies pétrolières et de sociétés de services pétroliers.*

1255 *Quelle est la durée restante des contrats d'assurance groupe des deux sociétés de crédit ? Quand sera-t-il possible de passer à*

*en elektronische vragen worden beantwoord. Over de studie die u aankondigt, zal ik minister Clerfayt een schriftelijke vraag stellen.*

*Verschillende personen uit verenigingen die hulp bieden aan een kwetsbaar publiek hebben me op dit prangende probleem gewezen. Het Brussels Gewest moet dit ernstig nemen!*

- *Het incident is gesloten.*

**MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER JUAN BENJUMEA MORENO**

aan de heer Sven Gatz, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Financiën, Begroting, Openbaar Ambt, de Promotie van Meertaligheid en van het Imago van Brussel,

betreffende "de investeringen van gewestelijke instellingen en hun groepsverzekeringen in oliebedrijven".

**De heer Juan Benjumea Moreno (Groen).**- In de plenaire vergadering van 12 mei 2021 heeft het Brussels Parlement een resolutie over duurzaam financieel beheer goedgekeurd. In de resolutie wordt aan de Brusselse regering gevraagd om een stand van zaken over de investeringen in fossiele brandstoffen op te maken en die investeringen tegen 2025 te vervangen door duurzame alternatieven. Daarnaast wordt aan de regering gevraagd om bij toekomstige openbare aanbestedingen duurzaam en geëngageerd investeren voorop te stellen.

Uit het antwoord van staatssecretaris Ben Hamou op mijn schriftelijke vraag nr. 520 bleek dat twee gewestelijke sociale kredietinstellingen groepsverzekeringen hadden afgesloten die investeringen in fossiele energiebronnen toestaan. Het ging om oliebedrijven en olieservicebedrijven. Dat antwoord verbaasde mij, omdat uw voorganger in het parlement had gezegd dat het gewest geen investeringen in fossiele brandstoffen meer toestond en u dat ook, als antwoord op andere schriftelijke vragen, had bevestigd.

Hoelang lopen de groepsverzekeringscontracten bij beide kredietinstellingen nog? Wanneer wordt de overstap naar een portefeuille zonder dergelijke investeringen mogelijk? Wie

*un portefeuille exempt de tels investissements ? Quelle sera la durée de la période de préavis ?*

*Quels sont les contrats de gestion actuellement en place dans les cinq sociétés de crédit social ? Quelles sont les conditions d'investissement durable dans ces contrats ?*

*Allez-vous charger une institution régionale d'effectuer un test de durabilité afin d'éviter que la Région continue à investir dans les combustibles fossiles à l'avenir ?*

<sup>1257</sup> **M. Sven Gatz, ministre** (en néerlandais).- *Malgré les ajustements considérables apportés à la stratégie régionale d'investissement, le système présente encore quelques lacunes.*

*Il n'existe pas de contrat de gestion avec les sociétés de crédit social auxquelles vous faites référence, elles jouissent d'une autonomie totale de gestion et d'investissement. Toutefois, nous pourrions examiner dans quelle mesure et dans quel délai une politique d'investissement plus respectueuse de l'environnement pourrait être imposée à ces sociétés.*

*Vous devriez interroger la secrétaire d'État au logement, compétente pour ces exceptions. Je voudrais examiner, avec les services financiers de l'administration régionale, les moyens d'aborder ces questions plus efficacement et de faire en sorte que les résolutions générales soient appliquées dans toutes les subdivisions de l'administration.*

<sup>1259</sup> **M. Juan Benjumea Moreno (Groen)** (en néerlandais).- *Je suis déçu de ne pas avoir reçu réponse à mes questions. J'interrogerai donc la secrétaire d'État, mais nous devrions mieux organiser notre travail afin d'éviter de tels angles morts.*

*Il est possible que le problème ne concerne pas uniquement le secteur du logement. L'administration a peut-être une meilleure*

neemt de beslissingen in dergelijke procedures? Hoelang duurt de opzegtermijn? Komt er een evaluatie?

Is het mogelijk om de contracten aan te passen tijdens de looptijd? Welke beheerscontracten lopen er momenteel bij de vijf sociale kredietmaatschappijen? Welke duurzame-investeringsvoorwaarden staan er in die contracten? Bestaan er regels voor dergelijke beheerscontracten? Zullen naar aanleiding van onze resolutie dergelijke voorwaarden worden opgenomen in toekomstige beheerscontracten?

Welke instellingen belast u met het in kaart brengen van de groepsverzekeringen van de gewestelijke instellingen? Zult u een gewestelijke instelling, bijvoorbeeld finance.brussels, opdracht geven voor een duurzaamheidstoets om te voorkomen dat het gewest in de toekomst blijft investeren in fossiele brandstoffen als de kredietinstellingen of andere overheidsorganisaties contracten afsluiten? Ik denk dat iedereen op de hoogte is van de uitspraak tegen Shell. Waakzaamheid is dus geboden.

**De heer Sven Gatz, minister.**- Zoals u in uw vraag opmerkte, heeft het gewest tijdens de vorige regeerperiode onder impuls van mijn voorganger de grote lijnen van de gewestelijke investeringsstrategie al sterk aangepast om de investeringen in brandbare vloeistoffen terug te schroeven. Er zijn evenwel nog wat hiaten in het systeem. Het is goed dat u daar de aandacht op vestigt.

Er zijn geen beheerscontracten gesloten met de sociale kredietmaatschappijen waarnaar u verwijst. Zij genieten volledige beheers- en investeringsautonomie. Er is geen controle door de toezichhoudende autoriteit op de investeringen van die maatschappijen. Als de bevoegde staatssecretaris dat wenselijk of nuttig vindt, kan ze wel bekijken in hoeverre en op welke termijn er een milieuvriendelijker investeringsbeleid aan de sociale kredietmaatschappijen kan worden opgelegd, bijvoorbeeld via het regelgevend kader voor de toekenning van de vergunningen aan dergelijke maatschappijen.

Ik wil u zeker niet van het kastje naar de muur sturen, maar het gaat om uitzonderingen die onder de bevoegdheid vallen van de staatssecretaris die bevoegd is voor huisvesting. Ik wil wel meer in het algemeen met de financiële diensten van de gewestadministratie bekijken hoe we dergelijke zaken nog beter kunnen opvolgen en hoe we ervoor kunnen zorgen dat algemene resoluties in alle onderverdelingen van de administratie hun beslag krijgen. Ik geef toe dat er op dat punt nog werk aan de winkel is.

**De heer Juan Benjumea Moreno (Groen).**- Ik ben ontgoocheld dat ik niet echt een antwoord heb gekregen en mij tot een andere minister moet wenden. Ik vrees dat ik daar ook een deel van het antwoord niet zal krijgen. We moeten onze werkzaamheden beter organiseren om dergelijke blinde vlekken te vermijden, maar ik zal de vragen opnieuw aan mevrouw Ben Hamou stellen.

Ik had gevraagd of de situatie in kaart was gebracht of een opvolging wordt verzekerd vanuit het gewest. Misschien doet het

*vue de la situation et je me réjouis que vous l'ayez chargée de le vérifier.*

<sup>1261</sup> **M. Sven Gatz, ministre** (*en néerlandais*).- *Nous allons nous pencher sur la question et essaierons de faire circuler l'information au mieux.*

*- L'incident est clos.*

probleem zich niet alleen voor in de huisvestingssector, maar zijn er nog andere instellingen waar ik als eenvoudig parlementariër niet aan denk, maar waar de administratie wel een zicht op heeft. Het verheugt me dat u de administratie de opdracht zult geven om te onderzoeken of er nog andere hiaten in het systeem zijn.

**De heer Sven Gatz, minister.**- We zullen inderdaad nagaan welke onderdelen van de gewestelijke overheid nog niet zijn overgestapt op het investeringsbeleid dat in de resolutie wordt aanbevolen en proberen om de informatie zo goed mogelijk te laten doorstromen.

*- Het incident is gesloten.*