



**PARLEMENT BRUXELLOIS
BRUSSELS PARLEMENT**

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

Commissie voor de Huisvesting

**VERGADERING VAN
DONDERDAG 10 OKTOBER 2024**

ZITTING 2024-2025

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

Commission du Logement

**RÉUNION DU
JEUDI 10 OCTOBRE 2024**

SESSION 2024-2025

Afkorting en letterwoorden

bbp - bruto binnenlands product

BECI - Brussels Enterprises Commerce and Industry

Cocof - Franse Gemeenschapscommissie

DBDMH - Brusselse Hoofdstedelijke Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp

FOD - Federale Overheidsdienst

Forem - Waals tewerkstellingsagentschap

GGC - Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

KMO - kleine en middelgrote ondernemingen

MIVB - Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

ngo - niet-gouvernementele organisatie

NMBS - Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

OCMW - Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

Riziv - Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering

RVA - Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

VDAB - Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

VGC - Vlaamse Gemeenschapscommissie

VUB - Vrije Universiteit Brussel

Sigles et abréviations

PIB - produit intérieur brut

BECI - Brussels Enterprises Commerce and Industry

Cocof - Commission communautaire française

Siamu - Service d'incendie et d'aide médicale urgente

SPF - service public fédéral

Forem - Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi

Cocom - Commission communautaire commune

PME - petites et moyennes entreprises

STIB - Société de transport intercommunal bruxellois

ONG - organisation non gouvernementale

SNCB - Société nationale des chemins de fer belges

CPAS - centre public d'action sociale

Inami - Institut national d'assurance maladie-invalidité

ONEM - Office national de l'emploi

VDAB - Office flamand de l'emploi et de la formation professionnelle

VGC - Commission communautaire flamande

ULB - Université libre de Bruxelles

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 00
E-mail criv@parlement.brussels

De verslagen kunnen geraadpleegd worden op
www.parlement.brussels

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 00
E-mail : criv@parlement.brussels

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse
www.parlement.brussels

INHOUD

Mondelinge vraag van de heer Jan Busselen	1
aan mevrouw Nawal Ben Hamou, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Huisvesting en Gelijke Kansen,	
betreffende de dreigende uithuiszetting van 92 gezinnen in Jette.	
Vraag om uitleg van mevrouw Françoise De Smedt	3
aan de heer Bernard Clerfayt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn,	
en aan mevrouw Nawal Ben Hamou, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Huisvesting en Gelijke Kansen,	
betreffende de nieuwe uitgave van 432.000 euro aan advieskosten voor Deloitte.	
Bespreking – Sprekers:	
Mevrouw Françoise De Smedt (PTB)	
Mevrouw Nawal Ben Hamou, staatssecretaris	

SOMMAIRE

Question orale de M. Jan Busselen	1
à Mme Nawal Ben Hamou, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée du Logement et de l'Égalité des chances,	
concernant l'expulsion imminente de 92 familles à Jette.	
Demande d'explications de Mme Françoise De Smedt	3
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,	
et à Mme Nawal Ben Hamou, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée du Logement et de l'Égalité des chances,	
concernant une nouvelle dépense de 432.000 euros en frais de consultance chez Deloitte.	
Discussion – Orateurs :	
Mme Françoise De Smedt (PTB)	
Mme Nawal Ben Hamou, secrétaire d'État	

Voorzitterschap: de heer Mehdi Talbi, voorzitter.

Présidence : M. Mehdi Talbi, président.

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER JAN BUSSELEN
aan mevrouw Nawal Ben Hamou, staatssecretaris van het
Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Huisvesting
en Gelijke Kansen,

QUESTION ORALE DE M. JAN BUSSELEN

à Mme Nawal Ben Hamou, secrétaire d'État à la Région de
Bruxelles-Capitale chargée du Logement et de l'Égalité des
chances,

betreffende de dreigende uithuiszetting van 92 gezinnen in
Jette.

concernant l'expulsion imminente de 92 familles à Jette.

De heer Jan Busselen (PVDA) (in het Frans).- *In Jette worden mogelijk 92 gezinnen uit hun woning gezet omdat de verhuurder, het investeringsfonds Home Invest Belgium, het gebouw wil renoveren. Hoewel dat laatste lovenswaardig is, roept de manier waarop vragen op.*

M. Jan Busselen (PVDA).- *À Jette, 92 ménages risquent d'être expulsés de leur logement avenue Charles Woeste parce que le bailleur - le fonds d'investissement immobilier Home Invest Belgium - y prévoit des travaux de rénovation. Même si la rénovation est un objectif louable, la méthode et les moyens utilisés pour expulser ces familles soulèvent des questions.*

De verhuurder dreigde water en elektriciteit af te sluiten om aan de werken te beginnen. Dat laatste deed hij zonder milieuvergunning. De nog aanwezige huurders zijn ouderen, personen met een beperkte mobiliteit en gezinnen met jonge kinderen. Zij ondervinden heel wat hinder.

Le bailleur a menacé de couper l'eau et l'électricité pour pouvoir entamer les travaux - ce qu'il a d'ailleurs fait sans avoir obtenu le permis d'environnement de la commune. Les résidents encore présents dans le bâtiment sont des personnes âgées, des personnes à mobilité réduite ainsi que des familles avec des enfants en bas âge. Outre la menace de se voir expulsés, ces locataires subissent aujourd'hui de nombreuses nuisances.

Samen met Front anti-expulsions slaagde de PTB erin de kwestie onder de aandacht van de gemeente te brengen. Die vroeg om de werken stil te leggen. Ondertussen probeert Home Invest Belgium met de bewoners oplossingen te zoeken, maar velen blijven met angst en onzekerheid zitten.

Grâce à la mobilisation des syndicats de locataires et des habitants, le Front anti-expulsions et le PTB sont parvenus à faire bouger les lignes. La commune se réveille enfin et a demandé l'arrêt des travaux pour défaut de permis d'environnement, ce qu'elle aurait d'ailleurs dû faire beaucoup plus tôt. Entre-temps, Home Invest Belgium a invité plusieurs habitants à des échanges pour tâcher de trouver des solutions, mais de nombreux locataires continuent à vivre dans la peur et l'incertitude.

Hoe kan een investeringsfonds dat zijn aandeelhouders jaarlijks 20 miljoen euro betaalt, volkomen wettelijk gezinnen op straat zetten? Dergelijke eigenaars van meerdere eigendommen zouden sociale lasten moeten betalen, net zoals grote sociale verhuurders aan oplossingen moeten bijdragen.

La situation de ces familles montre que le Code bruxellois du logement comporte des failles. Comment est-il possible qu'un fonds d'investissement qui parvient à verser 20 millions d'euros par an à ses actionnaires puisse mettre des familles à la rue en toute légalité ? Comme le demande le Syndicat des locataires, des charges sociales devraient être imposées aux grands multipropriétaires tels que Home Invest Belgium, tout comme les grands bailleurs sociaux doivent contribuer à la recherche de solutions.

Overlegde u met de betrokken partijen?

Avez-vous été en contact avec les parties concernées, à savoir la commune de Jette, les locataires, les CPAS et Home Invest Belgium ?

Hoeveel gezinnen vonden elders onderdak? Hoeveel huurders kregen hulp van Home Invest Belgium?

Avez-vous une idée du nombre de familles qui ont trouvé un nouveau logement ? Combien de locataires ont-ils bénéficié d'une aide de la part de Home Invest Belgium ?

Neemt u maatregelen om de gezinnen op zijn minst tijdelijk een andere woning te bieden?

Avez-vous prévu des mesures pour aider ces familles à trouver un nouveau logement, fût-il temporaire ?

¹¹¹ **Mevrouw Nawal Ben Hamou, staatssecretaris (in het Frans).**- *Home Invest Belgium is een privébedrijf. Ik kan dus geen directe actie ondernemen, maar het bedrijf moet natuurlijk wel de regelgeving naleven.*

Na het bericht dat er een massale uitzetting zou plaatsvinden, nodigde ik een van de directeurs van het bedrijf uit. Hij vertelde mij dat de renovatiewerken aan het gebouw, dat uit 1980 dateert, niet kunnen worden uitgevoerd terwijl de appartementen bewoond zijn. Daarom werden de huurovereenkomsten in twee fasen opgezegd. De eerste fase betrof 48 appartementen, waarvan de huurovereenkomsten op 31 augustus 2024 afliepen. De tweede fase betreft de resterende 44 appartementen, waarvan de huurovereenkomsten op 30 november 2024 aflopen.

Tijdens de eerste fase hebben een tiental gezinnen niet gereageerd op de brieven en informatiesessies. De overige huurders hebben een nieuwe woning gevonden. Er was dus geen sprake van een massale uitzetting.

¹¹³ *Wat de tweede fase betreft, woonden er midden september nog 29 gezinnen in hun woning. Zij hebben evenwel het recht om daar tot 30 november te blijven.*

Ik heb geen contact met de gezinnen gehad en ze hebben mij ook niet benaderd. Ik heb Home Invest wel gevraagd contact op te nemen met de huisvestingsreferent van de gemeente om de huurders indien nodig bij te staan.

De huurovereenkomsten zijn opgezegd in overeenstemming met de regelgeving. Gezinnen die aan het einde van de huurovereenkomst niet vertrokken zijn, lopen evenwel een reëel risico op uitzetting.

Door de steeds strengere energiedoelstellingen moeten veel gebouwen in Brussel worden gerenoveerd. De volgende regering moet dus een beleid voeren dat niet alleen milieuduurzaamheid bevordert, maar ook de rechten van de huurders beschermt. Energie-efficiëntie mag niet ten koste van sociale rechtvaardigheid gaan.

Mme Nawal Ben Hamou, secrétaire d'État.- Pour rappel, Home Invest Belgium est un bailleur privé. Je ne peux donc exercer aucune action directe à l'égard de cette société. Toutefois, elle est, bien entendu, tenue de respecter les dispositions réglementaires en vigueur.

Comme vous, j'ai été alertée par un message annonçant une expulsion massive prévue le 6 septembre dernier. J'ai alors invité à mon cabinet l'un des directeurs de Home Invest Belgium, qui a immédiatement accepté ma demande.

Il est ressorti de cette rencontre que le bâtiment, dont Home Invest Belgium est entièrement propriétaire, a été construit en 1980, qu'il est donc vétuste et doit être remis en état au regard, notamment, des normes énergétiques imposées. L'immeuble compte 92 logements et les travaux entrepris par la société ne peuvent être réalisés alors que le site est occupé. Par conséquent, Home Invest Belgium a procédé à la résiliation des baux, en deux phases. La première concernait 48 logements dont la fin de bail était prévue pour le 31 août 2024 ; la deuxième porte sur les 44 autres logements, dont le bail prendra fin le 30 novembre 2024.

Concernant les locataires visés par la première phase, Home Invest Belgium confirme qu'une dizaine de familles n'ont pas réagi aux courriers envoyés, ni aux séances d'information organisées par la société. Quant aux autres locataires, ils ont trouvé des solutions de relogement, soit dans un logement du parc immobilier de Home Invest Belgium, soit ailleurs. Je ne dispose pas de statistiques à cet égard, s'agissant d'un bailleur privé.

Il n'y a donc pas eu d'expulsion massive, comme évoqué par d'aucuns.

Concernant les locataires de la deuxième phase, lors de ma rencontre avec Home Invest à la mi-septembre, 29 familles occupaient encore leur logement. Ces dernières ont cependant le droit d'y rester, comme je l'ai dit, jusqu'au 30 novembre prochain.

Quant à l'aide apportée à ces familles, sachez que je n'ai pas eu de contact avec elles, et elles ne m'ont pas non plus interpellée. J'ai invité Home Invest à prendre contact avec le référent logement de la commune pour conseiller au mieux les locataires qui en auraient besoin.

Enfin, pour répondre à votre dernière question, nous sommes en présence d'une fin de bail conformément à la réglementation en vigueur. Par contre, le risque d'expulsion pèse effectivement sur les familles qui ne réagissent pas et qui resteraient sur place au-delà de l'échéance du bail.

Nous nous trouvons à un tournant en matière de rénovation des bâtiments à Bruxelles. Les réglementations de plus en plus strictes concernant les objectifs énergétiques nécessitent des travaux dans de nombreux immeubles, ce qui peut entraîner la résiliation de baux.

115 **De heer Jan Busselen (PVDA)** (in het Frans).- *U beweert dat de meeste gezinnen een oplossing hebben gevonden, maar kunt u garanderen dat geen enkel gezin uit zijn woning zal worden gezet? Als staatssecretaris voor Huisvesting zou u moeten kunnen voorkomen dat dat bedrijf mensen op straat zet.*

Home Invest Belgium zegt dat het niet in staat is geweest een tiental gezinnen te contacteren. Hebt u geprobeerd om zelf contact met hen op te nemen? Ik hoop dat we hun uitzetting kunnen voorkomen. De Huisvestingscode zou in die zin moet worden gewijzigd.

- Het incident is gesloten.

119 **VRAAG OM UITLEG VAN MEVROUW FRANÇOISE DE SMEDT**

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

119 **en aan mevrouw Nawal Ben Hamou, staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bevoegd voor Huisvesting en Gelijke Kansen,**

119 **betreffende de nieuwe uitgave van 432.000 euro aan advieskosten voor Deloitte.**

121 **Mevrouw Françoise De Smedt (PTB)** (in het Frans).- *Op 5 september besliste uw regering 432.652,40 euro te betalen aan de firma Deloitte voor het beheer van de herhuisvestingstoelages, ten behoeve van Brussel Huisvesting.*

De PTB hekelt al langer de systematische uitbesteding van overheidstaken aan adviesbureaus, met Deloitte op kop. De jongste vijf jaar ging het om meer dan 350 miljoen euro; het precieze bedrag is onduidelijk, omdat de regering daar niet transparant over is. Intussen bezuinigt de regering op de Brusselse overheidsdiensten die normaal voor die taken moeten instaan.

Le prochain gouvernement devra faire face à ce défi en adoptant des politiques équilibrées, qui favorisent non seulement la durabilité environnementale, mais aussi la protection des droits des locataires. Comme je l'ai toujours soutenu, il est impératif de trouver des solutions qui permettent de concilier les différentes politiques. Je n'ai jamais souhaité que l'efficacité énergétique se fasse au détriment de la justice sociale.

M. Jan Busselen (PVDA).- En mars ou en avril dernier, Home Invest Belgium a contacté les locataires pour leur demander de trouver un nouveau logement. Vous avez rencontré ses représentants le 10 septembre. Vous soutenez que la plupart des familles ont trouvé une solution, mais pouvez-vous garantir qu'aucune famille ne sera expulsée ? Même si vous n'êtes pas compétente puisqu'il s'agit d'un bailleur privé, il est choquant de constater que la secrétaire d'État au Logement n'est pas en mesure d'empêcher ce bailleur de mettre des gens à la rue.

Home Invest Belgium dit aussi qu'elle n'a pu se mettre en rapport avec une dizaine de familles. Avez-vous cherché à les contacter de votre côté ? J'espère que l'on pourra éviter leur expulsion. Je rappelle tout de même que le nombre de sans-abri a triplé à Bruxelles au cours de la dernière législature.

Face à cette injustice, j'estime que le Code du logement devrait être modifié.

- L'incident est clos.

DEMANDE D'EXPLICATIONS DE MME FRANÇOISE DE SMEDT

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,

et à Mme Nawal Ben Hamou, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale chargée du Logement et de l'Égalité des chances,

concernant une nouvelle dépense de 432.000 euros en frais de consultance chez Deloitte.

Mme Françoise De Smedt (PTB).- Lors du conseil des ministres du 5 septembre dernier, il a été décidé de verser la somme de 432.652,40 euros à la société Deloitte. Ce montant impressionnant est destiné à « la gestion des allocations de relogement (ADIL 51) au sein du programme ADIL existant dans Salesforce, pour les besoins de Bruxelles Logement ».

Cette dépense s'inscrit dans le cadre d'une longue série de contrats avec des sociétés de consultance privées, au premier rang desquelles figure justement Deloitte. Comme mon groupe l'a souligné, pas moins de 350 millions d'euros ont été dépensés à ce jour en consultance privée sur les cinq dernières années. Cette somme est en réalité nettement sous-estimée, au vu du manque

¹²³ *Waarom kon Brussel Huisvesting het beheer van die herhuisvestingstoelages niet zelf op zich nemen? De vraag is ook gericht aan minister Clerfayt, die bevoegd is voor digitalisering.*

In de beslissing van de regering is er sprake van het "programma ADIL dat bestaat in Salesforce". Hoe moeten we dat begrijpen? Salesforce is een beheersplatform dat vooral in de commerciële sector wordt gebruikt. Is het dan aangewezen dat Brussel Huisvesting er voor zijn openbare dienstverlening een beroep op doet, veeleer dan die zelf te verzorgen, wat waarschijnlijk goedkoper zou uitvallen?

Hoe is dat enorme bedrag van 432.652,40 euro bepaald? Hoe kunt u de besteding van dat geld en de resultaten van die opdracht controleren?

¹²⁵ **Mevrouw Nawal Ben Hamou, staatssecretaris (in het Frans).** - *Hier volgt het antwoord van mijn bevoegde collega, de heer Bernard Clerfayt.*

Brussel Huisvesting doet, net als de andere besturen van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel, voor zijn informaticabehoeften een beroep op de overheidsdienst Brussel ConnectIT. Die kampt echter met een tekort aan IT-ontwikkelaars.

Dankzij een raamovereenkomst kunnen de gewestelijke overheidsdiensten in zo'n geval op Salesforce een beroep doen, zodat de gewenste digitalisering geen vertraging oploopt. Voor

de transparance des réponses des membres du gouvernement aux questions des parlementaires et de la presse.

Ce recours massif à des sociétés privées telles que Deloitte est d'autant plus préoccupant que, pendant ce temps, les services publics bruxellois subissent des coupes budgétaires. En d'autres termes, le gouvernement réduit les moyens des administrations publiques tout en payant à des entreprises privées des sommes considérables pour accomplir des tâches que les services pourraient en grande partie réaliser eux-mêmes si des moyens leur étaient octroyés.

Pourquoi avoir choisi de confier à Deloitte la gestion des allocations de logement, et plus particulièrement ce fameux ADIL 51 ? Cette tâche ne pouvait-elle pas être réalisée en interne par Bruxelles Logement ?

Que signifie concrètement « le programme ADIL existant dans Salesforce » ? En quoi consiste ce programme ADIL et pourquoi un outil privé comme Salesforce, surtout connu pour être utilisé dans le secteur commercial, est-il utilisé ici ? Est-ce le meilleur choix pour la gestion de logements sociaux et d'allocations de logement ?

Salesforce est une plateforme de gestion de la relation client. Comment justifiez-vous son utilisation par un service public comme Bruxelles Logement ? D'autres solutions publiques, ou à tout le moins plus économiques, n'auraient-elles pas pu être développées par vos propres services ?

Le montant de 432.652,40 euros alloué à cette mission paraît énorme. Sur quelle base a-t-il été fixé ? Disposez-vous d'indicateurs concrets pour évaluer les résultats de cette mission et garantir que cet argent sera utilisé efficacement et que le service rendu sera réellement à la hauteur des besoins ?

Ma dernière question était plutôt destinée à M. Clerfayt en sa qualité de ministre de la Transition numérique. Pourquoi ne pas avoir confié ce projet à des équipes internes ? Pourquoi privilégier l'externalisation à des firmes privées plutôt que renforcer les capacités numériques de l'administration bruxelloise ?

Mme Nawal Ben Hamou, secrétaire d'État. - L'objet de votre demande d'explications relève pleinement des compétences de mon collègue M. Bernard Clerfayt, dont voici les réponses.

Votre première question porte sur le choix de Deloitte. À l'instar des autres directions générales du service public régional de Bruxelles (SPRB), Bruxelles Logement soumet toutes les demandes informatiques à l'administration Bruxelles ConnectIT. Cette dernière tente, autant que faire se peut, de répondre en interne aux demandes des administrations du SPRB. Néanmoins, malgré l'ouverture des postes de développement d'applications, la Région peine à recruter ce type de profils.

Afin de ne pas ralentir la numérisation des services du SPRB, Bruxelles ConnectIT a recouru à un accord-cadre permettant

het genoemde project van Brussel Huisvesting kwam op die manier de offerte van Deloitte als beste uit de bus.

Destijds zijn alle (her)huisvestingstoelages bijeengebracht in een eengemaakt gewestelijk platform, om het werk te vereenvoudigen en te automatiseren.

¹²⁷ *Op 6 juli 2020 had de regering tot zo'n eengemaakt platform voor alle gewestelijke overheidsdiensten beslist. Na een aanbestedingsprocedure werd in dezelfde maand geselecteerd voor het programma Salesforce.*

Dat programma heeft de werking van de Brusselse overheidsdiensten aanzienlijk efficiënter gemaakt en versneld. Het biedt voor elke dienst, waaronder Brussel Huisvesting, modules op maat. Zo kan Brussel Huisvesting aanvragen voor huisvestingstoelages nu meestal de dag zelf verwerken en is het aantal toelages sterk gestegen: waren het er vroeger 900, dan zijn er met de nieuwe toepassing al meer dan 29.000 aanvragen onderzocht en 14.000 dossiers verwerkt; 11.000 dossiers zijn nog in behandeling.

aux entités de la Région bruxelloise de disposer des ressources nécessaires à la réalisation de projets basés sur la technologie Salesforce. Les candidats au projet ont donc été mis en concurrence par le biais de ce contrat-cadre et Deloitte a remis la meilleure offre.

Pour éviter toute perte de connaissances, Bruxelles Logement et Bruxelles ConnectIT participent activement au projet en paramétrant le système et en proposant un service de gestion de ces applications à long terme.

Par ailleurs, le programme ADIL a été élaboré dans le cadre de la mise en œuvre d'ADIL 50, qui consiste en une centralisation des allocations de logement - en ce compris les allocations de relogement - au sein d'une plateforme unique, régionale. Cela permet une meilleure coordination et une simplification du travail des agents de Bruxelles Logement ainsi qu'une automatisation des processus pour les bénéficiaires.

Le choix d'une plateforme commune pour l'ensemble des services régionaux, baptisée « Citoyen », a été décidé par le gouvernement le 6 juillet 2020 en vue d'améliorer l'efficacité et l'interopérabilité des différents services publics de la Région. Le programme Salesforce a été sélectionné à l'issue d'une mise en concurrence et d'un marché public européen organisé par le SPRB en 2018. Cette décision a été confirmée par le gouvernement en juillet 2020.

Salesforce offre une solution polyvalente pour la gestion des relations impliquant des personnes et des organisations externes à l'administration, comme c'est le cas pour les bénéficiaires des allocations de logement. Grâce à cette plateforme, le SPRB a pu réduire la charge administrative pour les demandeurs, en automatisant l'obtention et le traitement des informations. Cette simplification a permis d'augmenter le nombre de primes allouées et de raccourcir d'environ sept heures la gestion de chaque dossier, ce qui a entraîné une amélioration significative de l'efficacité des services. De plus, Salesforce propose des modules spécifiques adaptés aux besoins des services publics et fournit ainsi une solution personnalisée qui répond aux exigences de Bruxelles Logement.

Quant à l'ampleur du montant, le projet a fait l'objet d'un ordre de mission conforme aux règles des marchés publics.

Le programme ADIL, en particulier ADIL 50, a considérablement amélioré l'efficacité de la gestion des demandes d'allocations de logement par Bruxelles Logement. L'administration est désormais capable de traiter un volume beaucoup plus élevé de dossiers, tout en réduisant leur délai de traitement. Grâce à l'application, les demandes sont dorénavant traitées, dans la grande majorité des cas, le jour même de leur soumission. À ce jour, plus de 29.000 demandes ont été examinées et 14.000 dossiers d'octroi ont été gérés grâce à ce nouvel outil, contre environ 900 avec l'ancienne application. Plus de 11.000 dossiers restent ouverts.

129

Het systeem heeft ook voor een grote administratieve vereenvoudiging gezorgd: aanvragers moeten enkel nog hun bankrekeningnummer en een kopie van hun huurcontract bezorgen, terwijl de overheidsdienst de overige informatie nu zelf aan de bron kan opvragen. De investering loont dus.

Zoals gezegd is het moeilijk voldoende IT-ontwikkelaars voor zulke gespecialiseerde projecten aan te trekken en daarom besteden we de ontwikkeling van deze toepassingen uit. Het verdere beheer ervan worden echter wel intern door de Brusselse overheidsdiensten, in dit geval Brussel Huisvesting en Brussel ConnectIT, uitgevoerd.

131

Mevrouw Françoise De Smedt (PTB) (in het Frans).- *Een betere dienstverlening is natuurlijk prima, maar wat de PTB bedenkelijk vindt, is dat telkens weer de firma Deloitte in de prijzen valt en zulke hoge bedragen opstrijkt. Eerder had ze al voor zo'n 900.000 euro advies mogen verstrekken over de huurtoelage.*

We moeten de vicieuze cirkel van overheidsdiensten zonder personeel en een toenemend beroep op dure adviesbureaus doorbreken door bij de overheidsdiensten zelf vaste medewerkers in dienst te nemen om zulke projecten te ontwikkelen.

En outre, comme mon collègue vous l'a déjà rappelé, le système a permis de réduire considérablement la charge administrative des citoyens en supprimant l'obligation de fournir des attestations administratives lors de la demande. Les informations nécessaires, telles que les titres de priorité, les revenus, la composition du ménage et les droits de propriété, sont vérifiées directement auprès des sources authentiques. Les demandeurs doivent uniquement fournir leur numéro de compte bancaire et une copie de leur bail d'habitation. Cette simplification est un autre indicateur-clé de la valeur ajoutée apportée par cette mission.

Par ailleurs, j'ai déjà largement évoqué devant vous les avantages de ce nouveau système en réponse aux nombreuses questions sur l'allocation loyer.

L'efficacité de ce projet est mesurée non seulement par le volume de dossiers traités, mais aussi par l'amélioration de la qualité du service offert aux citoyens. Les résultats concrets montrent une nette amélioration sur le plan de la rapidité, de la simplification des démarches et de la satisfaction des demandeurs, ce qui justifie l'investissement réalisé.

Quant à votre dernière question, et comme mentionné précédemment, la connaissance du métier, la gestion de projet et l'évolution d'une application pendant la totalité de son cycle de vie sont gérées en interne au SPRB par les administrations Bruxelles Logement et Bruxelles ConnectIT. En revanche, le développement en soi est externalisé, vu l'impossibilité de recruter ces profils très spécialisés. En effet, les postes de consultants pour des missions de plus de six mois sont publiés, mais ne suscitent malheureusement pas assez de candidatures pour répondre aux besoins de transition numérique des administrations régionales. De plus, ces missions sont généralement très spécialisées et ponctuelles, ce qui rend l'internalisation de ces profils plus compliquée.

Mme Françoise De Smedt (PTB).- Ne nous méprenons pas, je n'ai jamais prétendu qu'il était inutile de disposer de plateformes et d'outils efficaces en matière de services à la population. Ce qui nous interpelle, c'est de voir qu'il est systématiquement fait appel à la société Deloitte pour ce genre de projets et que des sommes considérables ont déjà été dépensées dans ce cadre. Si je me souviens bien, quelque 900.000 euros avaient déjà été versés pour une consultance relative à l'allocation loyer, sans parler des dysfonctionnements constatés.

Cela commence à faire beaucoup. Nous entrons dans une spirale qui consiste à vider l'administration publique de son personnel. Cela nous forcera à son tour à recourir systématiquement à des sociétés de consultance privées qui demandent des sommes astronomiques pour mettre en œuvre les projets dont la Ville de Bruxelles et la Région ont besoin. Selon moi, il faut réfléchir aux moyens d'attirer au sein des administrations publiques des profils engagés à titre permanent pour élaborer ce type de projets. À défaut, nous allons, une fois de plus, gaspiller des fonds publics.

133

Mevrouw Nawal Ben Hamou, staatssecretaris (in het Frans).- *Ook wij willen zulke expertise liever intern houden, maar onze openstaande betrekkingen voor IT-ontwikkelaars voor dat soort specifieke projecten trekken niet genoeg kandidaten aan. We kunnen wellicht onze communicatie verbeteren of contracten van langere duur aanbieden, zodat die functies interessanter worden voor de specialisten die we zoeken.*

133

Mevrouw Françoise De Smedt (PTB) (in het Frans).- *Dat is inderdaad veel beter dan bezuinigen op de administratie.*

- *Het incident is gesloten.*

Mme Nawal Ben Hamou, secrétaire d'État.- Il ne s'agit pas d'une volonté de l'administration ou du gouvernement. Je l'ai dit, des offres pour des postes vacants ont bien été publiées, mais elles n'ont suscité aucune candidature. Ces missions sont ponctuelles et concernent des projets spécifiques.

Je veux bien admettre que nous pourrions communiquer autrement ou proposer des contrats d'une plus longue durée. Notre souhait n'est évidemment pas de faire constamment appel au secteur privé, mais de garder ces ressources au sein du SPRB. Entre-temps, grâce au savoir-faire mis en œuvre, nous avons pu développer l'allocation loyer, qui se faisait attendre depuis plusieurs années. Aujourd'hui, plus de 11.000 ménages peuvent en bénéficier.

Nous devons réfléchir à la manière dont nous pourrions attirer et retenir des spécialistes pour répondre à ces besoins, d'autant que les procédures se numérisent de plus en plus.

Mme Françoise De Smedt (PTB).- J'insiste sur ce point, car, étant donné les économies annoncées, l'administration devra faire appel au privé, ce qui n'est pas une bonne chose. Il y a matière à réflexion !

- *L'incident est clos.*