



**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, de la Transition numérique,
de la Simplification administrative,
des Relations extérieures,
de la Recherche scientifique,
des Matières biculturelles,
du Tourisme et de l'Image de Bruxelles**

RÉUNION DU

LUNDI 8 JUIN 2026

SESSION 2025-2026

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

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

**belast met de Begroting, het Openbaar
Ambt, de Digitalisering,
de Administratieve Vereenvoudiging,
de Externe Betrekkingen,
het Wetenschappelijk Onderzoek,
de Biculturele Aangelegenheden,
het Toerisme et het Imago van Brussel**

VERGADERING VAN

MAANDAG 8 JUNI 2026

ZITTING 2025-2026

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

Afkortingen 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

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

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

SOMMAIRE

Question orale de Mme Françoise Schepmans 5

à M. Dirk De Smedt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de la Transition numérique,

concernant la prise en compte de la ménopause et des discriminations associées dans la fonction publique régionale.

Question orale de Mme Françoise Schepmans 7

à M. Dirk De Smedt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de la Transition numérique,

concernant l'exclusion numérique des aînés.

Demande d'explications de M. Bob De Brabandere 10

à M. Dirk De Smedt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de la Transition numérique,

concernant les lacunes structurelles dans la gestion des plaintes et l'accessibilité des administrations bruxelloises à la lumière du rapport annuel 2025 d'Ombuds Bruxelles.

Discussion – Orateurs :

M. Bob De Brabandere (Vlaams Belang)

M. Dirk De Smedt, ministre

Question orale de M. Fouad Ahidar 13

à M. Dirk De Smedt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-

INHOUD

Mondelinge vraag van mevrouw Françoise Schepmans 5

aan de heer Dirk De Smedt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken, Administratieve Vereenvoudiging en Digitalisering,

betreffende de aandacht voor de menopauze en de daarmee samenhangende discriminatie binnen het gewestelijk openbaar ambt.

Mondelinge vraag van mevrouw Françoise Schepmans 7

aan de heer Dirk De Smedt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken, Administratieve Vereenvoudiging en Digitalisering,

betreffende digitale uitsluiting van ouderen.

Vraag om uitleg van de heer Bob De Brabandere 10

aan de heer Dirk De Smedt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken, Administratieve Vereenvoudiging en Digitalisering,

betreffende de structurele tekortkomingen in het klachtenbeheer en de toegankelijkheid van de Brusselse administraties in het licht van het jaarverslag 2025 van Ombuds Brussel.

Bespreking – Sprekers:

De heer Bob De Brabandere (Vlaams Belang)

De heer Dirk De Smedt, minister

Mondelinge vraag van de heer Fouad Ahidar 13

aan de heer Dirk De Smedt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd

Capitale chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de la Transition numérique,

concernant l'augmentation des actes de violence à l'encontre du personnel des services publics.

Question orale de Mme Latifa Aït Baala

15

à M. Dirk De Smedt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de la Transition numérique,

concernant l'impact de la dégradation de la notation de la Belgique.

voor Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken, Administratieve Vereenvoudiging en Digitalisering,

betreffende het toenemende geweld tegen overheidspersoneel.

Mondelinge vraag van mevrouw Latifa Aït Baala 15

aan de heer Dirk De Smedt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken, Administratieve Vereenvoudiging en Digitalisering,

betreffende de gevolgen van de verlaging van de kredietbeoordeling van België.

1103 Présidence : Mme Aline Godfrin, première vice-présidente.

Voorzitterschap: mevrouw Aline Godfrin, eerste ondervoorzitter.

1105 **QUESTION ORALE DE MME FRANÇOISE SCHEPMANS**

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW FRANÇOISE SCHEPMANS

1105 **à M. Dirk De Smedt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de la Transition numérique,**

aan de heer Dirk De Smedt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken, Administratieve Vereenvoudiging en Digitalisering,

1105 **concernant la prise en compte de la ménopause et des discriminations associées dans la fonction publique régionale.**

betreffende de aandacht voor de menopauze en de daarmee samenhangende discriminatie binnen het gewestelijk openbaar ambt.

1107 **Mme Françoise Schepmans (MR).**- La ménopause au travail reste aujourd'hui largement invisibilisée, alors même qu'elle concerne une part importante des femmes de plus de 45 ans et peut avoir des impacts concrets sur leurs conditions de travail, leur bien-être et leur maintien dans l'emploi.

Mevrouw Françoise Schepmans (MR) (in het Frans).- De menopauze kan bij vrouwen vanaf 45 het welzijn op het werk aantasten. Vele landen en organisaties beginnen dat effect te erkennen en hun hr-beleid eraan aan te passen. Bij de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) is daarover echter nog geen serieuze studie gevoerd. Er was enkel een beperkt algemeen proefproject bij vrouwen boven de 55, zonder specifieke aandacht voor deze problematiek.

Aucune étude spécifique n'a été menée à ce jour sur cette problématique au sein du service public régional de Bruxelles (SPRB). Les seuls éléments disponibles reposent sur un projet pilote limité à certains agents de plus de 55 ans, dans lequel aucune difficulté liée à la ménopause n'aurait été exprimée. Par ailleurs, l'absence de données sur les départs liés à des conditions de travail inadaptées ou sur les situations de mal-être liées à la périménopause interroge, tout comme le recours à des dispositifs généralistes de bien-être au travail, sans approche spécifique ni visibilité de cette problématique.

Hoe verklaart u die totale afwezigheid van objectieve gegevens over de impact van de menopauze op werkomstandigheden, werkverzuim of ontslag bij de GOB en de gewestelijke instellingen? Hoe zorgt u ervoor dat de betrokken medewerkers hun moeilijkheden kenbaar durven te maken en dat het probleem niet onzichtbaar blijft? Welke concrete aanpassingen zijn al doorgevoerd, eventueel in samenspraak met bedrijfsartsen, om die vrouwen tegemoet te komen? Hoe worden preventiediensten en vertrouwenspersonen opgeleid in verband met de perimenopauze? Welke informatie hebben exitgesprekken met medewerkers over dat soort problemen opgeleverd?

Dans un contexte où plusieurs pays et organisations commencent à reconnaître les effets de la ménopause sur le travail et à adapter leurs politiques de ressources humaines, cette absence de données et de mesures ciblées pose question.

Comment expliquez-vous l'absence totale de données objectivées sur l'impact de la ménopause sur les conditions de travail, l'absentéisme ou les départs au sein du SPRB et des organismes régionaux ?

Comment garantir que les agentes concernées expriment effectivement leurs difficultés dans un contexte où le sujet reste tabou et potentiellement stigmatisant ?

Quelles adaptations concrètes ont déjà été mises en place, et sur la base de quels avis de médecins du travail, pour répondre à des situations liées à la périménopause ?

Comment les services de prévention et les personnes de confiance sont-ils formés à la prise en compte des enjeux spécifiques liés à la périménopause ? Quels constats concrets ont été tirés des entretiens de sortie des agentes concernant l'impact de ces enjeux sur leurs conditions de travail ou leur décision de quitter leur fonction ?

Comment s'assurer que l'absence de signalements ne traduit pas une invisibilisation du phénomène plutôt qu'une absence réelle de difficultés ?

1109 **M. Dirk De Smedt, ministre.**- Il est toujours bon de casser les tabous au sein de ce Parlement.

En matière de ressources humaines, il n'existe actuellement pas, au sein de la fonction publique bruxelloise, de mesures spécifiques exclusivement consacrées à la ménopause et la périménopause. Cette approche s'inscrit dans la ligne de celle adoptée par les autres niveaux de pouvoir en Belgique, où aucun régime de congé ou politique formelle spécifique à la ménopause n'ont été mis en place, et où l'on s'appuie essentiellement sur des dispositifs généraux de bien-être et des mesures adaptées aux différentes phases de la vie.

L'absence de données spécifiques relatives à l'impact de la périménopause sur les conditions de travail, l'absentéisme ou les départs s'explique en grande partie par le cadre juridique existant : les informations en la matière relèvent des données de santé et constituent des catégories particulières de données à caractère personnel au sens de l'article 9 du règlement général sur la protection des données, ce qui exclut en principe toute collecte ou enregistrement systématique.

Le statut des agents bruxellois prévoit déjà un ensemble large et diversifié de formules de congé et d'organisation du travail tenant compte des différentes phases de la vie et des situations personnelles. Les agents peuvent notamment recourir à des modalités de travail flexibles, au télétravail, à des congés thématiques et aux dispositifs existants en matière de bien-être. Ces mesures, de portée générale et neutre, permettent également de répondre à des situations dans lesquelles des troubles liés à la transition ménopausique peuvent avoir un impact, sans nécessiter d'identification explicite ni de catégorisation spécifique des personnes concernées.

Dans cette logique, la thématique ne figure pas comme priorité distincte à l'agenda politique, dès lors que des leviers concrets existent déjà et peuvent être mobilisés par les agentes concernées.

1111 Dans ses recommandations aux employeurs, l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes souligne que la prise en compte de la périménopause doit avant tout mettre l'accent sur une information fiable, la levée des tabous, l'existence de points de contact confidentiels et une organisation du travail suffisamment flexible.

Ces recommandations correspondent largement à la réalité de la fonction publique bruxelloise, qui dispose de personnes de confiance et de services de prévention, applique une politique générale de bien-être et offre des régimes de travail et de congé flexibles, pertinents également pour cette phase de la vie.

Le choix est ainsi fait d'une approche inclusive fondée sur des mesures larges, adaptées aux différentes étapes de la

De heer Dirk De Smedt, minister (in het Frans).- *Net als de andere overheden in België hanteert het Brussels openbaar ambt geen specifiek beleid in verband met de menopauze of de perimenopauze.*

Gegevens over de impact van de menopauze op werkomstandigheden, werkverzuim of ontslag zijn gezondheidsgegevens en behoren als zodanig tot de "bijzondere categorieën van persoonsgegevens" vermeld in artikel 9 van de GDPR. Daarom kunnen we ze niet systematisch verzamelen.

De problemen verbonden met de menopauze kunnen worden opgevangen via de bestaande, algemene regelingen bij het openbaar ambt, zoals flexibele werkuren, telewerk, thematisch verlof en allerlei voorzieningen op het vlak van welzijn. We hebben ook preventiediensten en vertrouwenspersonen. Daardoor kunnen problemen die voortkomen uit de (peri)menopauze opgevangen worden zonder dat de oorzaak specifiek benoemd moet worden.

Daarmee volgen we grotendeels de aanbevelingen van het Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen, dat de nadruk legt op betrouwbare informatie, het doorbreken van taboes, de beschikbaarheid van vertrouwelijke contactpunten en een flexibele werkorganisatie.

vie professionnelle, plutôt que sur la création de dispositifs spécifiques et séparés ciblant une situation particulière.

1113 **Mme Françoise Schepmans (MR).**- Actuellement, cette question n'est donc pas prise en compte de manière structurelle. Je ne manquerai pas de suivre ce dossier, car des agentes m'ont justement contactée pour signaler leurs difficultés.

1115 **M. Dirk De Smedt, ministre.**- Votre conclusion n'est pas en lien avec ma réponse ! Légalement, il nous est interdit de collecter ces données. Nous devons donc considérer cette problématique dans le cadre général des conditions de travail dans la fonction publique.

Des personnes de confiance sont disponibles et des adaptations raisonnables peuvent être demandées. Si le sujet est ressenti comme tabou, les agentes concernées peuvent gérer ce problème elles-mêmes au moyen des outils de flexibilité et d'adaptation du travail.

Dans le cadre de la loi, je ne peux en aucun cas développer de politique spécifique en la matière. Je dois donc veiller à ce que cette question soit couverte par les dispositions générales, en lien avec les recommandations au sujet de la ménopause et de la périménopause.

1115 **Mme Françoise Schepmans (MR).**- Je ne manquerai pas de faire part de votre réponse à la personne qui m'a interpellée.

- *L'incident est clos.*

1121 **QUESTION ORALE DE MME FRANÇOISE SCHEPMANS**

1121 **à M. Dirk De Smedt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de la Transition numérique,**

1121 **concernant l'exclusion numérique des aînés.**

1123 **Mme Françoise Schepmans (MR).**- Une enquête récente menée par le mouvement Énéo, le mouvement social des aînés, met en lumière une réalité préoccupante : près d'un tiers des personnes de plus de 50 ans abandonnent leurs démarches administratives en ligne, non par refus du numérique, mais parce que l'accès même aux services - création de compte, authentification via Itsme, gestion des mots de passe ou téléchargement de documents - constitue un obstacle majeur.

Ces constats sont particulièrement interpellants dans un contexte où la transition numérique des services publics s'est fortement accélérée ces dernières années, y compris à Bruxelles. Déclarer ses impôts, consulter sa pension, accéder à ses remboursements de santé sont autant de démarches devenues, dans les faits, quasi exclusivement numériques. Pourtant, la Région bruxelloise

Mevrouw Françoise Schepmans (MR) *(in het Frans).*- Deze problematiek wordt dus niet structureel aangepakt.

De heer Dirk De Smedt, minister *(in het Frans).*- Die conclusie kunt u niet uit mijn antwoord trekken!

Er zijn vertrouwenspersonen beschikbaar en er kunnen redelijke aanpassingen worden aangevraagd. Het is echter wettelijk verboden om specifieke gegevens te verzamelen of een specifiek beleid ter zake te ontwikkelen. Ik zal dus toezien op de toepassing van de genoemde algemene maatregelen.

Mevrouw Françoise Schepmans (MR) *(in het Frans).*- Ik zal uw antwoord overmaken aan de persoon die mij over haar moeilijkheden heeft aangesproken.

- *Het incident is gesloten.*

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW FRANÇOISE SCHEPMANS

aan de heer Dirk De Smedt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken, Administratieve Vereenvoudiging en Digitalisering,

betreffende digitale uitsluiting van ouderen.

Mevrouw Françoise Schepmans (MR) *(in het Frans).*- Bijna een derde van de 50-plussers staakt zijn pogingen om administratieve zaken, zoals een belastingaangifte, online te regelen doordat ze botsen op toegangsproblemen, zo blijkt uit een enquête van Énéo. Nochtans heeft het gewest geïnvesteerd in een Plan voor digitale toegankelijkheid (PDT), aangestuurd door Paradigm. De ordonnantie Digitaal Brussel voorziet ook in het behoud van offline mogelijkheden.

a investi dans un plan d'appropriation numérique, piloté notamment par Paradigm, avec le développement d'espaces publics numériques, la formation de médiateurs numériques et l'accompagnement des citoyens.

1125 L'ordonnance « Bruxelles numérique » prévoit également le maintien d'alternatives hors ligne. Mais, à la lumière de cette enquête, une question se pose clairement : ces dispositifs permettent-ils réellement de lever les obstacles rencontrés sur le terrain, en particulier au moment critique de la connexion aux services ?

Quel bilan global tirez-vous, à ce stade, des politiques régionales d'inclusion numérique au regard de l'accès réel des aînés aux démarches administratives ?

Quelles actions concrètes ont été mises en œuvre pour simplifier les étapes d'identification et de connexion - création de compte, Itsme, authentification -, identifiées comme principal obstacle à l'accès aux services ?

Comment les administrations bruxelloises ont-elles concrètement garanti le maintien d'alternatives non numériques aux démarches administratives ? Quel bilan tirez-vous de leur accessibilité réelle pour les publics les plus vulnérables ?

1127 **M. Dirk De Smedt, ministre.**- Je tiens d'abord à souligner toute l'attention que j'accorde aux difficultés particulières que les personnes âgées peuvent rencontrer face à la multiplication des démarches administratives en format numérique. Pour beaucoup d'entre elles, le numérique ne constitue pas seulement un nouvel outil : il peut aussi devenir une source de complexité supplémentaire, voire un facteur d'éloignement vis-à-vis du service public.

Nous devons prendre cette réalité au sérieux. La modernisation de l'action publique ne peut jamais se faire au détriment de l'accessibilité ni de l'égalité d'accès aux droits. Très concrètement, il est primordial que les aînés puissent comprendre les démarches, y accéder facilement, les accomplir en sécurité et si nécessaire, bénéficier d'une solution alternative non numérique. C'est pourquoi j'estime essentiel de conjuguer ambition numérique, simplification administrative et attention constante aux publics les plus fragiles.

Le bilan que l'on peut tirer à ce stade est contrasté, mais globalement encourageant. D'une part, les politiques régionales menées ces dernières années ont permis de faire progresser l'inclusion numérique à Bruxelles. Le plan régional d'appropriation numérique visait précisément à rendre le numérique plus accessible au plus grand nombre de Bruxelloises et de Bruxellois. Les indicateurs montrent une évolution positive : selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2024 de la Fondation Roi Baudouin, la vulnérabilité numérique en Région de Bruxelles-Capitale a diminué de 3 % entre 2021 et 2023. Bruxelles reste la Région où la vulnérabilité est la plus faible, avec 36 %, contre 39 % en Flandre et 45 % en Wallonie.

Heeft het gewestelijk beleid voor digitale inclusie kunnen zorgen voor een reële toegang van ouderen tot administratieve diensten? Wat hebt u gedaan om die toegang te vereenvoudigen, met name wat de aanmaak van een account of de authenticatie via Itsme betreft? Hoe garanderen de Brusselse overheidsdiensten effectief de offline toegang tot die diensten, met name voor de kwetsbaarste doelgroepen?

De heer Dirk De Smedt, minister (in het Frans).- Ik ben begaan met de moeilijkheden waarmee ouderen kunnen worden geconfronteerd door de toenemende digitalisering van administratieve procedures. Modernisering mag nooit ten koste gaan van toegankelijkheid of gelijke toegang tot rechten. Daarom is het essentieel dat digitalisering gepaard gaat met administratieve vereenvoudiging en voortdurende aandacht voor de meest kwetsbare groepen.

Enerzijds heeft het Plan voor digitale toegankelijkheid (PDT) gezorgd voor vooruitgang op het gebied van digitale inclusie: tussen 2021 en 2023 is de digitale kwetsbaarheid met 3% gedaald. Ook bij de ouderen is er een vooruitgang. Het internetgebruik van 65-74-jarigen is toegenomen van 81% in 2022 tot 89% in 2025.

Anderzijds heeft een groot deel van de ouderen nog altijd zwakke digitale competenties. De theoretische toegang tot digitale technologie is nog geen garantie voor daadwerkelijke, zelfstandige en eenvoudige toegang.

S'agissant plus spécifiquement des aînés, les données disponibles montrent également une progression réelle. Selon l'édition 2025 de l'étude de l'Institut bruxellois de statistique et d'analyse sur la population bruxelloise et le numérique, l'usage d'internet parmi les 65-74 ans est passé de 81 % en 2022 à 89 % en 2025. Cela étant dit, il ne faut pas en déduire que la question est réglée. Le même baromètre rappelle qu'une part importante des personnes âgées demeure confrontée à de faibles compétences numériques. Autrement dit, l'accès théorique au numérique ne garantit pas encore un accès effectif, autonome et simple.

1129 Les politiques d'inclusion numérique sont donc nécessaires, mais ne produisent pleinement leurs effets que si les services eux-mêmes sont pensés de manière simple, lisible et praticable. Pour beaucoup, la principale difficulté ne réside pas uniquement dans l'existence d'un service en ligne, mais bien dans le parcours d'accès à ce service : création de compte, identification, authentification, récupération d'accès, compréhension des interfaces.

Dans ce cadre, plusieurs actions ont été mises en œuvre.

Même si certains outils d'identification ne relèvent pas directement de la compétence régionale - je pense notamment à Itsme, qui est un outil privé, ou à CSAM, qui dépend du niveau fédéral -, la Région a pris sur elle de tenter de simplifier autant que possible l'expérience des usagers.

Nous avons ainsi travaillé à améliorer l'accessibilité des services numériques régionaux, notamment par la publication de recommandations inclusives, la formation des développeurs, l'audit de plusieurs produits numériques et l'obtention de labels d'accessibilité tels qu'Anysurfer.

Par ailleurs, une ligne prioritaire a été mise en place avec Itsme afin de permettre aux aidants numériques de résoudre plus rapidement les difficultés de connexion rencontrées par les personnes qu'ils accompagnent. Ce type de mesure est important, car il répond à un problème très concret de terrain.

En 2025, easy.brussels a développé l'Easylab, un laboratoire d'innovation publique qui met à disposition des administrations une méthodologie, des guides, des outils pratiques et des listes thématiques de points à vérifier pour simplifier les démarches et améliorer la relation avec les usagers. La priorité doit, clairement, être d'aller plus loin dans la réduction des frictions à l'entrée des services numériques.

Enfin, votre question sur les alternatives non numériques est importante. La transformation numérique ne peut jamais signifier l'exclusion de celles et ceux qui ne maîtrisent pas les outils ou ne souhaitent pas les utiliser. Le maintien d'alternatives non numériques constitue donc une exigence fondamentale, à la fois en matière d'accessibilité, de continuité du service public et d'égalité d'accès aux droits. L'exemple de Bruxelles Fiscalité, que je connais bien, mérite en la matière d'être généralisé.

Voor velen is de grootste moeilijkheid de weg die ze moeten afleggen om toegang tot die diensten te krijgen: het aanmaken van een account, authenticatie enzovoort.

Ook al is het gewest niet bevoegd voor sommige identificatietools, het probeert de gebruikerservaring te vereenvoudigen via aanbevelingen voor inclusiviteit, opleiding van ontwikkelaars en een audit van digitale producten. Een prioritaire verbinding met Itsme moet ervoor zorgen dat digitale hulpverleners de verbingsproblemen van de mensen die zij begeleiden, sneller kunnen oplossen.

In 2025 richtte easy.brussels Easylab op, dat overheidsdiensten een methodologie, handleidingen, praktische hulpmiddelen en thematische checklists bezorgt om administratieve procedures te vereenvoudigen en de relatie met de gebruikers te verbeteren.

Het behoud van niet-digitale alternatieven is ten slotte een fundamentele vereiste, zowel voor de toegankelijkheid, de continuïteit van de openbare dienstverlening als de gelijke toegang tot rechten.

1131 En résumé, la progression est réelle, mais elle ne suffit pas. Pour les aînés comme pour tous les publics vulnérables, la priorité reste de garantir un accès effectif aux services publics, qu'il soit ou non numérique. Je ferai le maximum pour que ce soit le cas d'ici la fin de la législature.

1133 **Mme Françoise Schepmans (MR).**- J'entends que vous développez plusieurs politiques pour répondre à ces enjeux et que vous préservez un accès aux services non numériques pour les publics fragilisés, dont les aînés. Cela me paraît essentiel.

- L'incident est clos.

1137 **DEMANDE D'EXPLICATIONS DE M. BOB DE BRABANDERE**

1137 **à M. Dirk De Smedt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de la Transition numérique,**

1137 **concernant les lacunes structurelles dans la gestion des plaintes et l'accessibilité des administrations bruxelloises à la lumière du rapport annuel 2025 d'Ombuds Bruxelles.**

1139 **M. Bob De Brabandere (Vlaams Belang) (en néerlandais).**- D'après son rapport annuel 2025, Ombuds Bruxelles a reçu plus de 2.500 plaintes en 2025, soit 96 % de plus qu'en 2024.

Cette augmentation est en partie liée à la mention du service de médiation dans les décisions des administrations. Elle révèle toutefois aussi des problèmes structurels dans le traitement des plaintes par les administrations (29 % de traitements incorrects) et un manque de confiance des citoyens envers les administrations (23 % des plaintes sont directement introduites auprès d'Ombuds Bruxelles).

Par ailleurs, selon Ombuds Bruxelles, la qualité du traitement des plaintes varie considérablement d'une administration à l'autre. En conséquence, les citoyens ne sont pas traités de manière égale. En 2023, Ombuds Bruxelles avait déjà demandé une harmonisation du traitement des plaintes, mais cela n'a manifestement pas eu d'effet.

Kortom, er is vooruitgang, maar die is nog onvoldoende. Het blijft een prioriteit om toegang tot de openbare diensten te waarborgen, of die nu digitaal is of niet.

Mevrouw Françoise Schepmans (MR) (in het Frans).- U neemt maatregelen om die uitdagingen aan te pakken en u garandeert niet-digitale toegang voor kwetsbare groepen. Dat is van essentieel belang.

- Het incident is gesloten.

VRAAG OM UITLEG VAN DE HEER BOB DE BRABANDERE

aan de heer Dirk De Smedt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken, Administratieve Vereenvoudiging en Digitalisering,

betreffende de structurele tekortkomingen in het klachtenbeheer en de toegankelijkheid van de Brusselse administraties in het licht van het jaarverslag 2025 van Ombuds Brussel.

De heer Bob De Brabandere (Vlaams Belang).- Het jaarverslag van 2025 van Ombuds Brussel brengt een aantal tekortkomingen aan het licht in de werking van de Brusselse overheidsadministraties, in het bijzonder met betrekking tot de behandeling van klachten van burgers. In 2025 ontving Ombuds Brussel meer dan 2.500 klachten, wat neerkomt op een stijging met 96% ten opzichte van 2024.

Hoewel de toename gedeeltelijk kan worden toegeschreven aan de verplichting voor administraties om in hun beslissingen te verwijzen naar de ombudsdienst, blijkt uit het verslag dat die factor op zich geen volledige verklaring vormt en dat er sprake is van diepere structurele problemen in de eerstelijnsbehandeling van klachten.

Uit het verslag blijkt dat 29% van de ingediende klachten, dus bijna een op de drie, onontvankelijk wordt verklaard omdat de betrokken administratie de klacht niet vooraf of niet naar behoren heeft behandeld. In 23% van de gevallen werd zelfs geen voorafgaande stap gezet bij de administratie zelf.

Die vaststellingen wijzen op een gebrekkige werking of zelfs de afwezigheid van interne klachtenmechanismen, en op een beperkt vertrouwen van burgers in de capaciteit van de administraties om hun klachten adequaat te behandelen. In de praktijk leidt dat ertoe dat de ombudsdienst vaak wordt aangewend als eerste aanspreekpunt, terwijl hij principieel bedoeld is als een laatste, aanvullende instantie.

Voorts stelt Ombuds Brussel vast dat de kwaliteit van het klachtenbeheer aanzienlijk verschilt van administratie tot administratie. Terwijl sommige diensten beschikken over goed

¹¹⁴¹ *En outre, le rapport souligne qu'un nombre considérable de plaintes est lié à l'utilisation d'un jargon administratif et juridique difficile à comprendre pour les citoyens. Il montre aussi l'utilité des canaux non numériques.*

Comment avez-vous œuvré à l'harmonisation du traitement des plaintes par les administrations ? Lesquelles ne disposent pas encore d'un guichet accessible pour ce traitement ? Comment la qualité, les délais et l'égalité de leur traitement par les administrations sont-ils contrôlés ? Existe-t-il des sanctions à cet égard ?

Quels sont les délais de traitement des plaintes et dans combien de dossiers le délai raisonnable a-t-il été dépassé ? Existe-t-il des directives contraignantes concernant la clarté du langage administratif ? Comment est-ce contrôlé ?

Comment l'existence de plusieurs canaux de contact, y compris non numériques est-elle garantie ? Comment les administrations se préparent-elles au développement de l'intelligence artificielle ?

Comment les recommandations d'Ombuds Bruxelles sont-elles suivies ?

uitgebouwde en performante systemen, lopen andere duidelijk achter. Die discrepantie heeft tot gevolg dat burgers niet gelijk worden behandeld en dat veel afhangt van de administratie waarmee ze in contact komen.

Dat vormt een wezenlijke uitdaging vanuit het oogpunt van behoorlijk bestuur en tast het beginsel van rechtsgelijkheid aan. Reeds in 2023 beval Ombuds Brussel een geharmoniseerd en verplicht klachtenbeheer aan binnen alle Brusselse administraties. Volgens het jaarverslag van 2025 is dat hervormingstraject jammer genoeg stilgevallen sinds 2024, waardoor een structurele aanpak van de vastgestelde knelpunten uitblijft.

Daarnaast wordt in het verslag gewezen op tekortkomingen inzake de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de administratieve communicatie. Een aanzienlijk aantal klachten houdt verband met het gebruik van technisch en juridisch overheidsjargon dat voor burgers moeilijk te begrijpen is. Dat bemoeilijkt niet alleen de uitoefening van rechten, maar ondermijnt ook de rechtszekerheid. Tot nu toe ontbreekt een bindend normatief kader dat administraties verplicht tot klare en begrijpelijke taal.

Ten slotte blijven niet-digitale kanalen onontbeerlijk, ook al is de digitale weg, via e-mail, dominant. Zo werden er meer dan 2.600 telefoontjes geregistreerd, wat het belang aantoont van toegankelijke alternatieven voor burgers die minder digitaal vaardig zijn.

Al die aspecten samen wijzen op een structureel probleem in de organisatie en werking van de Brusselse administratie.

Welke concrete maatregelen hebt u genomen om uitvoering te geven aan de aanbeveling tot harmonisering en verplichting van het klachtenbeheer bij de Brusselse administraties? Wat is de stand van zaken per administratie? Welke administraties beschikken nog niet over een volwaardige en toegankelijke eerstelijnsklachtenbalie? Welke corrigerende maatregelen hebt u daar genomen? Welke controlemechanismen bestaan er om na te gaan of administraties klachten tijdig, inhoudelijk en volgens uniforme criteria behandelen? Wat gebeurt er bij niet-naleving?

Welke cijfers kunt u voorleggen over de behandelingstermijnen van klachten per administratie, inclusief het aantal dossiers waarin de redelijke termijn werd overschreden? Welke bindende richtlijnen bestaan er inzake het gebruik van klare en begrijpelijke taal in administratieve communicatie? Hoe wordt de naleving ervan gecontroleerd?

Hoe wordt concreet gegarandeerd dat administraties meerdere contactkanalen aanbieden, ook niet-digitale? Hoe bereiden de administraties zich voor op de impact van artificiële intelligentie in klachten en communicatie?

Hoe wordt de opvolging van de aanbevelingen van Ombuds Brussel binnen deze beleidsdomeinen georganiseerd? Welke

1143 **M. Dirk De Smedt, ministre** (en néerlandais).- *Ombuds Bruxelles traite aussi des plaintes qui dépassent le cadre des administrations défini par l'ordonnance de 2003. Dans le cadre de cette ordonnance, en 2025, Ombuds Bruxelles a reçu 1.025 plaintes recevables, et non 2.543 comme vous l'affirmez. Leur nombre est donc en diminution.*

Celle-ci s'explique par le fait que des administrations comme Actiris, Bruxelles Fiscalité et urban.brussels ont efficacement travaillé sur le traitement des plaintes en première ligne. Soyons clairs : moins il y a de plaintes, meilleure est la qualité du service aux Bruxellois.

La législation de 2003 est cependant dépassée ; aujourd'hui, les citoyens attendent un service et un traitement des plaintes différents. Mes services préparent dès lors un nouveau cadre légal afin d'uniformiser les procédures, de centraliser les plaintes et d'en améliorer le suivi au niveau régional.

1145 *Entendons-nous bien, l'objectif n'est pas de traiter les plaintes de façon centralisée, mais de centraliser les procédures et les informations pour améliorer le service aux citoyens. J'espère pouvoir soumettre prochainement un projet d'ordonnance en ce sens au Parlement.*

Le nouveau cadre réglementaire devra aussi s'occuper du délai de traitement des plaintes, actuellement trop lent, et de leur rapportage par les institutions, trop rare. Notons toutefois qu'Actiris traite 99 % des plaintes dans le délai légal de 60 jours.

concrete resultaten kunnen worden voorgelegd sinds het jaarverslag 2025?

De heer Dirk De Smedt, minister.- Het jaarverslag 2025 van Ombuds Brussel is een belangrijk rapport, dat om duiding vraagt. U hebt het over 2.543 klachten, maar die zijn niet op dezelfde manier gedefinieerd als de klachten die de gewestelijke klachtendiensten behandelen op basis van de ordonnantie van 2003. Ombuds Brussel heeft een ruimer toepassingsgebied.

In het kader van de ordonnantie registreerde Ombuds Brussel 1.025 ontvankelijke klachten in 2025, wat een daling is. Die daling is geen toeval: administraties als Actiris, Brussel Fiscaliteit en urban.brussels hebben gericht gewerkt aan hun eerstelijnsbehandeling. Bij Actiris bijvoorbeeld daalde het aantal dossiers van 796 in 2023 naar 414 in 2025. Dat is een eerste stap in de goede richting, want de benchmark is duidelijk: hoe minder klachten, hoe beter de dienstverlening aan de Brusselaar. Dat is het uiteindelijke doel.

Op uw vraag of het wettelijke en administratieve kader volstaat, moet ik ontkennend antwoorden. De wetgeving van 2003 is totaal verouderd. Vandaag verwachten burgers een totaal andere dienstverlening dan die die we in 2003 in gedachten hadden, en ook een totaal andere manier waarop met klachten wordt omgegaan. Dat is de reden waarom mijn diensten nu een nieuw wettelijk kader voorbereiden. De ambitie daarbij is om de klachtenprocedure niet alleen te uniformiseren, maar ook om ze te centraliseren, zodat er op gewestelijk niveau een coherent beleid en een correcte opvolging mogelijk worden.

Ter bescherming van de burger is het uiteraard de bedoeling om controlemechanismen in het klachtenproces te verankeren, en zo nodig moeten we ook het beleid bijsturen.

Kortom, we evolueren naar een centraal klachtenbeheer voor de gewestelijke administraties. 'Centraal' betekent niet dat het klachtenbeheer wordt gebundeld. Het betekent de centralisering van meer mogelijkheden, een grondigere analyse van structurele tekortkomingen, de systematische opvolging van verbeterpunten en echte aansturing op de kwaliteit en doorlooptijd van de dienstverlening, die, in lijn met de verwachtingen van de burger, de nodige aandacht verdienen. De regering zal eerdaags een visienota bespreken, gevolgd door een ontwerp van ordonnantie. Ik hoop dat laatste zo snel mogelijk aan het parlement voor te leggen.

De huidige behandelingstermijnen zijn ondermaats. Weinig instellingen rapporteren systematisch, al zijn er ook goede voorbeelden. Zo behandelt Actiris 99% van de klachten binnen de wettelijke termijn van 60 dagen. Andere instellingen laten het na om adequaat te rapporteren. Dat probleem moet in het nieuwe regelgevende kader beter worden aangepakt.

De regering is volop bezig met de oprichting van de eerste pijler, die bestaat in de centralisering van alle beleidsdomeinoverschrijdende diensten. Ook de centrale klachtenprocessen horen daarbij, zodat burgers hun klachten

1147 **M. Bob De Brabandere (Vlaams Belang)** (en néerlandais).- *Je suis ravi que nous soyons d'accord sur l'importance du traitement des plaintes. Elles sont une source précieuse d'informations pour améliorer le fonctionnement de nos services et leur traitement correct renforce la confiance des citoyens dans l'administration.*

- *L'incident est clos.*

1151 **QUESTION ORALE DE M. FOUAD AHIDAR**

1151 **à M. Dirk De Smedt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de la Transition numérique,**

1151 **concernant l'augmentation des actes de violence à l'encontre du personnel des services publics.**

1153 **M. Fouad Ahidar (Team Fouad Ahidar)** (en néerlandais).- *Une enquête menée en 2023 auprès de 3.600 fonctionnaires flamands et fédéraux néerlandophones révèle que pas moins de 28 % du personnel de la fonction publique a déjà été victime de violences physiques dans le cadre de son travail.*

Toujours selon cette enquête, près de trois quarts des fonctionnaires sont confrontés à des agressions verbales, un tiers des victimes de violences physiques subissent aussi des blessures corporelles et environ un quart des victimes en subissent des conséquences psychologiques. De plus, des données récentes font état d'une augmentation d'environ 20 % du nombre de signalements entre 2020 et 2024.

Disposez-vous de chiffres récents concernant le nombre de cas d'agressions contre des fonctionnaires en Région bruxelloise ? À quelle fréquence de tels incidents se produisent-ils ? S'agit-il d'agressions physiques, verbales ou psychologiques ? Quels sont les services ou les fonctions les plus touchés ?

Quelles mesures prenez-vous pour mieux protéger les fonctionnaires contre les agressions ? Des mesures de sécurité supplémentaires sont-elles prises à la suite d'incidents récents, comme celui survenu au CPAS d'Anderlecht ? Comment les victimes d'agressions sont-elles prises en charge ?

zowel digitaal als op andere manieren vlot kunnen indienen. Zodra het ontwerp van ordonnantie klaar is, zal ik u kunnen vertellen hoe dat in zijn werk moet gaan.

De heer Bob De Brabandere (Vlaams Belang).- Ik ben blij dat we het erover eens zijn dat een goede klachtenbehandeling essentieel is voor een goed functionerende overheid. We mogen klachten niet zien als een last, maar als een waardevolle bron van informatie die ons inzicht geeft in wat er fout loopt en waar procedures tekortschieten, zodat we de dienstverlening kunnen verbeteren. Door klachten serieus te nemen en correct te behandelen, toont de administratie respect voor de burgers en versterkt ze het vertrouwen in de overheid.

Ik kijk uit naar de stappen die u hebt aangekondigd en hoop bij de volgende doorlichting verbetering te zien.

- *Het incident is gesloten.*

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER FOUAD AHIDAR

aan de heer Dirk De Smedt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken, Administratieve Vereenvoudiging en Digitalisering,

betreffende het toenemende geweld tegen overheidspersoneel.

De heer Fouad Ahidar (Team Fouad Ahidar).- Uit een enquête die ACV Openbare Diensten in 2023 afnam bij 3.600 Nederlandstalige Vlaamse en federale ambtenaren en die in 2024 na een uitgebreidere peiling werd bevestigd, blijkt dat liefst 28% van het personeel in overheidsdienst ooit het slachtoffer is geweest van fysiek geweld in het kader van zijn werk.

Die cijfers worden bovendien bevestigd door recente gebeurtenissen. Zo was er bij het OCMW van Anderlecht in maart 2026 een bijzonder gewelddadig incident waarbij een agressieveling een veiligheidsagent en politieagenten aanviel, met verwondingen en de tijdelijke sluiting van de instelling tot gevolg.

Zulke feiten illustreren dat geweld tegen ambtenaren geen abstract fenomeen is, maar een concrete en toenemende realiteit, ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Uit de enquête blijkt daarnaast dat bijna driekwart van de ambtenaren te maken krijgt met verbale agressie, dat een derde van de slachtoffers van fysiek geweld ook lichamelijke letsels oploopt, en dat ongeveer een kwart van de slachtoffers er psychische gevolgen van ondervindt. Uit recente gegevens blijkt bovendien een stijging met ongeveer 20% van het aantal meldingen tussen 2020 en 2024, wat de zorgwekkende evolutie van het fenomeen bevestigt.

Beschikt u, in het licht van de enquête van ACV Openbare Diensten uit 2023, die werd bevestigd in 2024, over recente cijfers in verband met het aantal gevallen van agressie tegen

1155 **M. Dirk De Smedt, ministre** (en néerlandais).- *Faute de cadre politique au niveau régional pour s'attaquer à ce problème, de nombreuses administrations ont pris des mesures. Ainsi, Bruxelles Fiscalité a mis en place son propre système d'enregistrement et de soutien aux victimes, ainsi qu'une procédure prévoyant des conséquences administratives et, le cas échéant, judiciaires, pour les auteurs de violences à l'encontre du personnel des services publics*

Ces mesures ne sont toutefois pas suffisantes, car le problème est structurel. Nous ne disposons pas d'une vue d'ensemble de l'ampleur du phénomène et nous travaillons encore de manière trop fragmentée. Or, le gouvernement a justement décidé de rendre l'appareil administratif plus efficace, afin de le doter des moyens nécessaires pour apporter une réponse à ce type de problèmes.

Nous devons donc évoluer vers un système d'enregistrement centralisé et fiable, une politique de prévention cohérente à l'échelle de toutes les administrations, et surtout, un soutien uniforme et amélioré aux victimes.

1157 *Des travaux sont en cours à cet effet. Dans le cadre de la mise en place du premier pilier, une dizaine de groupes de travail ont été créés. Nous allons remédier à court terme aux défaillances systémiques des services publics.*

ambtenaren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest? Hoe vaak komen dergelijke incidenten voor? Gaat het dan om fysieke, verbale of psychische agressie? Welke diensten of functies krijgen er het vaakst mee te maken?

Welke maatregelen neemt u om ambtenaren beter te beschermen tegen agressie, in het bijzonder in diensten met veel publiekscontact? Worden er bijkomende veiligheidsmaatregelen genomen naar aanleiding van recente incidenten zoals in Anderlecht? Hoe worden slachtoffers van agressie opgevangen? Hoeveel personeelsleden doen jaarlijks een beroep op een of andere vorm van ondersteuning? Is de aangeboden begeleiding psychologisch, juridisch of administratief?

De heer Dirk De Smedt, minister.- Agressie tegen ambtenaren is uiteraard onaanvaardbaar. Wie onze medewerkers aanvalt, tast rechtstreeks de werking van onze overheid aan.

Het zal u wellicht niet verbazen, maar gedurende mijn twaalfjarige carrière als leidend ambtenaar van Brussel Fiscaliteit moest ik tot mijn grote frustratie vaststellen dat er geen beleidskader bestond op gewestelijk niveau. Belastingambtenaren worden vaak het slachtoffer van zowel verbaal als fysiek geweld. Daarom bouwde Brussel Fiscaliteit zelf een centraal registratiesysteem uit, zorgde het voor ondersteuning van de slachtoffers en voerde het een procedure in met administratieve en eventueel juridische consequenties voor de geweldplegers.

In mijn huidige ambt bots ik op een structureel probleem: we hebben geen volledig en uniform zicht op de omvang van het fenomeen in het Brussels Gewest. De registraties zijn versnipperd en verschillen per administratie. Dat is niet langer aanvaardbaar en houdbaar.

Tegelijk doet het me plezier dat naast Brussel Fiscaliteit ook tal van andere administraties actie hebben ondernomen. Bij verschillende administraties werd het meldingsproces geformaliseerd en gedigitaliseerd, werden er bewustmakingsacties opgezet en kunnen slachtoffers rekenen op psychosociale begeleiding door de externe preventiedienst. Dat volstaat echter niet.

De realiteit is dat we nog te gefragmenteerd werken. Precies daarom heeft de regering beslist om het administratieve apparaat efficiënter te maken, zodat het de schaal en werkkraft heeft om een antwoord te bieden op dit soort problemen. Dat betekent dat we moeten evolueren naar een gecentraliseerd en betrouwbaar registratiesysteem, naar een coherent preventiebeleid over alle administraties heen, en vooral naar een uniform en beter ondersteuningskader voor slachtoffers.

Dat is geen technische hervorming, maar een noodzakelijke keuze om ambtenaren beter te beschermen. Uit recente feiten, zoals in Anderlecht, blijkt immers dat we geen tijd te verliezen hebben. We moeten van niet-systematische oplossingen evolueren naar een structurele, gewestelijke aanpak,

Je vous fixe rendez-vous le 1er janvier 2027, date à laquelle la politique coordonnée doit entrer en vigueur.

zodat we het fenomeen grondig in kaart kunnen brengen en systemisch beleid kunnen ontwikkelen.

Daar wordt momenteel werk van gemaakt. In het kader van de oprichting van de eerste pijler zijn een tiental werkgroepen opgezet. Dat gebeurde niet vanuit de ivoren toren, maar vanaf de basis. De systemische gebreken in de openbare dienstverlening zullen we op korte termijn wegwerken.

Ik maak graag een afspraak met u op 1 januari 2027, het moment waarop het gecoördineerde beleid van start moet gaan.

1159 **M. Fouad Ahidar (Team Fouad Ahidar) (en néerlandais).**- *Le nombre d'agressions a-t-il encore augmenté entre 2024 et 2026 ? Sans ces chiffres, nous ignorons si des moyens supplémentaires sont nécessaires.*

De heer Fouad Ahidar (Team Fouad Ahidar).- U stond twaalf jaar aan het hoofd van Brussel Fiscaliteit. Er bestond toen geen systeem om geweld tegen ambtenaren te monitoren. Meten is weten: het is belangrijk om de omvang van een probleem te kennen. Het is dus een goede zaak dat u de versnippering van de informatie wilt aanpakken, maar wat gebeurde er vroeger? U zegt dat de slachtoffers begeleiding konden krijgen via externe diensten, maar ik heb daarover geen cijfers ontvangen. Hoeveel mensen hebben een beroep op die externe diensten gedaan?

L'objectif n'est pas seulement de rendre les administrations plus efficaces. Nous voulons également que les fonctionnaires puissent travailler en toute sécurité.

Monitoring is heel belangrijk, want de cijfers van de enquête waren verontrustend. Er was sprake van 20% meer agressie in vier jaar tijd. Ik weet niet hoe de situatie tussen 2024 en 2026 is geëvolueerd. Misschien is de agressie nog toegenomen. Zonder die cijfers weten we niet of er extra middelen nodig zijn.

Pour conclure, je suis bien sûr favorable à davantage d'uniformité et à un meilleur soutien.

Het doel is niet alleen om de administraties efficiënter te maken. We willen ook dat ambtenaren op een veilige manier kunnen werken. Dat heeft misschien een kostprijs. Het is gemakkelijker om extra middelen te vragen als u uw verzoek met cijfers kunt staven.

- L'incident est clos.

Tot slot ben ik uiteraard voorstander van meer uniformiteit en een betere ondersteuning. We zullen binnen enkele maanden zien welke vooruitgang u daarmee hebt geboekt.

- Het incident is gesloten.

1163 **QUESTION ORALE DE MME LATIFA AÏT BAALA**

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW LATIFA AÏT BAALA

1163 **à M. Dirk De Smedt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Simplification administrative et de la Transition numérique,**

aan de heer Dirk De Smedt, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Financiën, Begroting, Ambtenarenzaken, Administratieve Vereenvoudiging en Digitalisering,

1163 **concernant l'impact de la dégradation de la notation de la Belgique.**

betreffende de gevolgen van de verlaging van de kredietbeoordeling van België.

1165 **Mme Latifa Aït Baala (PS).**- *Après Fitch Ratings l'an dernier, la Belgique subit à nouveau une dégradation de sa note souveraine par les agences de notation, puisque l'agence Moody's abaisse la note de la Belgique de AA3 à A1. C'est un*

Mevrouw Latifa Aït Baala (PS) (in het Frans).- *Het ratingbureau Moody's verlaagt de kredietscore voor België van AA3 naar A1. Die beslissing kan gevolgen hebben voor het Brussels Gewest, waarvan de begrotingssituatie structureel onder druk blijft staan.*

signal préoccupant quant à la perception de la soutenabilité des finances publiques du pays et de la Région.

Au-delà de ses implications au niveau fédéral, cette décision est susceptible d'avoir des répercussions directes et indirectes sur les entités fédérées, et en particulier sur la Région de Bruxelles-Capitale, dont la situation budgétaire demeure structurellement sous tension.

Quelle analyse faites-vous de cette dégradation de la note de la Belgique ?

Dans quelle mesure cette évolution est-elle susceptible d'affecter le coût du financement de la Région de Bruxelles-Capitale, notamment en matière de taux d'intérêt sur les emprunts à court et moyen terme ?

Quel serait l'impact d'une hausse des taux sur la charge de la dette régionale à court et moyen terme ?

Cette situation est-elle de nature à contraindre davantage les marges budgétaires de la Région, notamment en matière d'investissements publics et de politiques prioritaires ?

Des mesures spécifiques sont-elles prises par le gouvernement pour préserver la soutenabilité des finances régionales dans ce contexte dégradé ?

Une concertation est-elle en cours ou à l'ordre du jour avec le niveau fédéral et les autres entités fédérées afin de coordonner les réponses à cette situation ?

L'adaptation de la trajectoire budgétaire ou des objectifs en matière de déficit et de dette à la lumière de cette évolution est-elle à l'ordre du jour du gouvernement ?

¹¹⁶⁷ **M. Dirk De Smedt, ministre.**- Cette question est l'occasion de faire un point complet sur la situation financière de la Région face à l'actualité macroéconomique.

Le gouvernement régional partage l'analyse factuelle formulée par les agences de notation. Cette dégradation de la note souveraine du pays reflète les difficultés structurelles du niveau fédéral à contenir son déficit public. La détérioration rapide du solde de financement fédéral, marquée par une dérive de près de 7 milliards d'euros en l'espace d'une seule année, accroît mécaniquement le ratio d'endettement. Cette situation alimente le risque d'un effet boule de neige et complique la maîtrise à long terme des finances publiques de l'État central.

Au niveau régional, nos conditions de marché sont structurellement liées aux obligations linéaires (OLO) de l'État fédéral, auxquelles s'ajoute un écart de rendement qui varie selon la maturité des emprunts. Une augmentation des taux OLO à la suite d'une dégradation fédérale se répercute donc mathématiquement sur nos propres conditions d'emprunt.

Hoe analyseert u die verlaging van de kredietscore? Welke invloed heeft die op de rentetarieven voor leningen van het Brussels Gewest en op de schuldenlast? Wordt de begrotingsruimte verder beperkt? Heeft de regering maatregelen genomen om de houdbaarheid van de overheidsfinanciën te waarborgen? Overlegt u met de federale regering of de andere deelstaten? Zal de regering het begrotingstraject bijstellen?

De heer Dirk De Smedt, minister (in het Frans).- De regering deelt de analyse van de ratingbureaus. De verlaging weerspiegelt de structurele problemen van de federale overheid om het begrotingstekort binnen de perken te houden. Het financieringssaldo daalt snel en de schuldratio is daardoor gestegen.

De marktvoorwaarden voor het gewest zijn gekoppeld aan de lineaire obligaties (OLO's) van de federale overheid. Een stijging van de OLO-rente heeft dus automatisch gevolgen voor onze eigen leningsvoorwaarden.

Die impact moet evenwel worden genuanceerd, want de financiële markten hadden op die verlaging geanticipeerd en die al grotendeels in de koersen verwerkt. Een verslechtering van de rating van de federale staat zou op termijn echter een indirecte neerwaartse druk kunnen uitoefenen op de rating van het Brussels Gewest. De federale begroting ontspoort echter, terwijl de gewestelijke begroting anticipeert. Daarom is onze rating eind maart behouden.

Il convient toutefois de nuancer cet impact, car cette dégradation était largement anticipée par les marchés financiers et, par conséquent, était déjà en grande partie intégrée dans les cours. Néanmoins, si la Région a vu sa propre note confirmée il y a à peine deux mois, la dégradation de celle de l'État fédéral pourrait, à terme, exercer une pression à la baisse indirecte sur la notation de Bruxelles, comme on l'a constaté pour d'autres entités fédérées. C'est un risque à suivre de près. Il se peut donc que la baisse du niveau fédéral nous entraîne partiellement avec elle.

Mais la différence entre le niveau fédéral et la Région bruxelloise est simple : là où le budget fédéral dérape, le budget bruxellois anticipe ! C'est grâce à cette rigueur préventive que notre note a été confirmée fin mars. Et cela me réjouit, bien sûr.

Sur la base des modélisations actuelles, l'impact de la détérioration fédérale est évalué à 500.000 euros, voire 700.000 euros pour l'année en cours. Une baisse de notation équivaut généralement à une prime de risque supplémentaire de l'ordre de dix points de base, soit 0,1 %, qui est en partie répercutée sur nos opérations de consolidation de l'année.

1169 À titre de comparaison macroéconomique, des chocs géopolitiques externes majeurs, tels que les tensions actuelles en Iran, pèsent plus lourdement sur nos projections, avec un impact estimé entre 2 et 3 millions d'euros. La dégradation fédérale, elle, nous coûte entre 500.000 et 700.000 euros cette année. C'est un prix que nous subissons, mais que nous sommes capables d'absorber sans toucher à nos politiques prioritaires grâce à notre gestion prudente.

Cette situation engendre un coût financier supplémentaire, mais ne paralyse pas du tout notre action. Notre gestion budgétaire se caractérise par l'anticipation : nous intégrons systématiquement des marges de manœuvre pour faire face à ce type de risques financiers ou géopolitiques. Ces marges absorbent le choc actuel. Certes, l'espace disponible s'y réduit légèrement, mais la trajectoire reste entièrement sous contrôle. Il n'y a donc aucun impact sur le déploiement de nos politiques régionales prioritaires ou sur nos projets d'investissement.

La meilleure réponse à la volatilité des marchés est la constance. Le gouvernement poursuit son approche prudente et rigoureuse. Il est impératif de maintenir le cap fixé par notre trajectoire budgétaire pluriannuelle, et c'est précisément ce que nous faisons.

Il n'y a pas de concertation de crise spécifiquement convoquée en réaction directe à cette décision des agences de notation. Toutefois, la coordination financière et technique entre le niveau fédéral et les entités fédérées est continue. Nous entretenons des contacts réguliers avec nos homologues afin de suivre l'évolution des conditions de marché.

Une modification de nos objectifs budgétaires ou de nos trajectoires de déficit et de dette n'est absolument pas à l'ordre du jour. Si le contexte fédéral global ne nous facilite évidemment

De impact van de verlaging van de kredietwaardigheid van de federale overheid wordt geraamd op 500.000 tot 700.000 euro voor het lopende jaar. Ter vergelijking, externe geopolitieke schokken zoals de Iran crisis, kosten ons dit jaar naar schatting 2 tot 3 miljoen euro. Dankzij ons voorzichtige begrotingsbeheer, waarin we altijd buffers inbouwen, kunnen we die schok opvangen zonder onze beleidsprioriteiten of investeringsprojecten op de helling te zetten. Het begrotingstraject is volledig onder controle.

Er is geen specifiek crisioverleg naar aanleiding van deze ratingverlaging, maar de structurele financiële en technische coördinatie tussen de federale overheid en de deelstaten blijft doorlopen.

Dankzij het uitstekende werk van het ratingbureau hebben we de financiering voor 2026 eind mei kunnen afronden tegen de best mogelijke voorwaarden met een transactie op het beste moment, waardoor we jaarlijks meer dan 500.000 euro besparen.

pas la tâche, les fondations et le plan de la stratégie budgétaire bruxelloise sont solides. Nous maintenons nos ambitions de retour à l'équilibre et de maîtrise de la dette sans dévier.

Enfin, le financement pour l'année 2026 a été bouclé fin mai dans les meilleures conditions possibles, malgré un marché turbulent, grâce au superbe travail de l'agence de notation. La transaction a été conclue à de très bonnes conditions, au meilleur moment, ce qui nous permet d'économiser plus de 500.000 euros par an.

¹¹⁷¹ Pour parachever cette stratégie financière, une dernière tranche sera tirée en fin d'année sur notre emprunt auprès de la Banque européenne d'investissement, dès que les montants correspondants auront été pleinement justifiés par la STIB.

En conclusion, le gouvernement bruxellois continue à faire ce qu'il a promis, à vous comme aux Bruxellois.

¹¹⁷³ **Mme Latifa Aït Baala (PS).**- Nous connaissons la feuille de route du gouvernement et son ambition d'équilibre budgétaire à l'horizon 2029. Ma question était animée par la crainte de voir la dégradation de la note souveraine du pays mettre encore plus à mal les finances régionales, déjà sous pression. Cela ne ferait que s'ajouter aux conséquences des politiques antisociales actuelles, notamment au niveau du gouvernement Arizona, qui obligent le gouvernement bruxellois à prendre des dispositions en la matière.

Il ne faudrait pas aggraver l'augmentation du taux des obligations linéaires. Les conséquences seraient en effet de nature à remettre en cause les priorités, mais aussi la trajectoire budgétaire de la Région. Selon vous, ce ne sera pas le cas, ce qui me rassure. Il est fondamental de maintenir la soutenabilité des finances régionales. Que vous anticipiez les difficultés est donc une bonne nouvelle, car ce n'est pas le cas du niveau fédéral.

- *L'incident est clos.*

Eind dit jaar zullen we een laatste schijf van onze lening bij de Europese Investeringsbank (EIB) opnemen.

Mevrouw Latifa Aït Baala (PS) *(in het Frans).*- *Mijn vrees was dat de verlaagde kredietbeoordeling voor België de financiën van het gewest, die al te lijden hebben onder het asociale beleid van de arizonaregering, verder onder druk zou zetten. Het stelt me gerust dat u op de moeilijkheden anticipeert en dat het begrotingstraject intact blijft, ondanks de verhoogde rente op de lineaire obligaties.*

- *Het incident is gesloten.*