

1. Interpellation déposée par Madame Farida Tahar relative à la 21e édition du marché de Noël de Molenbeek-Saint-Jean.

Interpellatie ingediend door Mevrouw Farida Tahar betreffende de 21ste editie van de kerstmarkt in Sint-Jans-Molenbeek.

M. le Président :

Cette interpellation a été déposée le 11 décembre à 23 heures 46...
J'ai une petite idée dans la tête en disant cela.

Mme Tahar :

Merci Monsieur le Président.

Je ne sais pas si on a l'habitude de préciser l'heure de dépôt des autres motions ou interpellations. Je trouve que ce n'était pas nécessaire, nous avons jusqu'à minuit pour déposer les interpellations.

M. le Président :

Je vous remercie pour cette précision.

Mme Tahar :

... Permettez-moi simplement de commenter votre précision. J'imagine que tout le monde a lu avec attention mon interpellation qui fait suite au marché de Noël qui s'est tenu au Karreveld, un événement dont on peut être fier. J'ai moi-même participé samedi au feu d'artifice; j'ai pu rencontrer pas mal d'habitants. S'agissant de questions purement techniques relatives au nombre de participants, au coût du feu d'artifice et pour ne pas prendre trop de temps durant ce Conseil communal, j'avais une proposition à vous faire. Je suis d'accord pour qu'on me réponde par écrit. Maintenant, à vous de voir s'il y a des interventions des autres conseillers, mais je vous fais cette proposition de me répondre par écrit.

M. le Président :

Merci Madame Tahar.

Madame Tahar a demandé une réponse écrite.

M. l'Echevin El Khannouss :

C'est bon, oui.

M. le Président :

On vous la transmettra par écrit. Merci Madame Tahar pour ce cadeau de Noël.

Le point est retiré de l'ordre du jour.

Madame Tahar transforme son interpellation en question écrite.

Het punt wordt van de dagorde gehaald.

Mevrouw Tahar zet haar interpellatie om in een schriftelijke vraag.

2. Interpellation introduite par Madame Houria Ouberri relative à la suppression des bulles à vêtements.

Interpellatie ingediend door Mevrouw Houria Ouberri betreffende de opheffing van de kleecontainers.

M. le Président :

Interpellation introduite le 11 décembre à 23 heures 58.

Mme Ouberri :

Merci Monsieur le Président.

A la base, je pensais que c'était une question d'actualité et je voulais profiter pour comprendre; est-ce que, quand c'est une question d'actualité, si elle est envoyée avant minuit, on est obligé de la considérer comme une interpellation ?

M. le Président :

Non, le problème ce n'est pas l'heure à laquelle vous envoyez l'interpellation, c'est le sujet qu'elle concerne. Et ça c'est un sujet qui n'était pas un sujet d'actualité, c'est un sujet qui était connu avant le délai. Donc, il n'est plus d'actualité.

Mme Ouberri :

OK, merci. Donc, on interpelle sur la suppression des bulles à vêtements que nous connaissons toutes et tous, que ce soit celles des *Petits Riens* ou *d'Oxfam*. J'ai appris par la presse, la semaine dernière, que plusieurs communes avaient décidé de supprimer les bulles à vêtements des *Petits Riens* et *Oxfam*. Comme vous le savez, c'est un secteur qui joue un rôle important auprès des plus démunis en collectant des vêtements pour les redistribuer aux personnes dans le besoin. En supprimant ces bulles, c'est tout un secteur qui est touché parce qu'il ne pourra plus assurer ses missions auprès des personnes dans le besoin. Pour ne parler que de l'asbl *Les Petits Riens*, ils se présentent comme une entreprise d'économie sociale dont la mission est d'accompagner les personnes en difficulté afin qu'elles gagnent de l'autonomie de façon durable. Vous en conviendrez, son rôle est hyper important. Alors je voulais vous questionner par rapport aux bulles se trouvant sur notre commune et savoir si elles sont aussi concernées par cette suppression. Si oui, quelles sont les raisons qui vous ont amenés à prendre cette décision ? J'en profite pour vous demander - ça ce n'était pas dans ma question - si, dans un futur proche, vous pouvez nous dire par écrit le nombre de bulles installées sur notre territoire. Je vous remercie.

M. le Président :

Merci Madame Ouberri.

Je donne la parole à Monsieur l'Echevin.

M. l'Echevin Mahy :

Il n'a jamais été question de supprimer les bulles à vêtements, comme cela a été fait à Anderlecht, Schaerbeek et Etterbeek. Je n'ai pas de raison à invoquer, peut-être les trouverez-vous chez Monsieur Thomas. Les six bulles à vêtements se trouvent chaussée de

Ninove, 33 avenue de Roovere, 419 boulevard Mettewie, 93 rue Van Kalck, rue Euterpe, 636 chaussée de Gand.

M. le Président :

Et vous en avez également rue Carl Requête.

Mme Ouberri :

Vous m'en voyez très réjouie de cette décision très sage qui permettra aux différentes asbl de jouer leur rôle auprès des personnes qui sont dans le besoin. Merci.

3. Interpellation introduite par Monsieur Dirk De Block relative à la fermeture de la Mission locale de Molenbeek.

Interpellatie ingediend door Mijnheer Dirk De Block betreffende de sluiting van de Mission locale van Molenbeek

M. le Président :

Cette interpellation a été introduite le 12 décembre à 0 heure 1 minute. On l'accepte, mais c'est la dernière fois. Toutes les autres interpellations sont arrivées après minuit. Monsieur De Block, vous avez la parole.

M. De Block :

J'ai entendu que la *Mission Locale* de Molenbeek est une des Missions locales qui limitaient fortement l'accès aux nouveaux inscrits et plus particulièrement aux gens qui vont aux permanences, sans rendez-vous. Evidemment, c'est un échec; avec le nombre de chômeurs et de demandeurs d'emploi que nous avons, ce ne doit pas être un cadeau de fermer ou de limiter l'accès pendant un mois ou un mois et demi. J'en ai parlé avec quelques personnes qui disent qu'elles sont complètement submergées et qu'elles ne savent plus assurer la qualité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. En fait, les politiques d'activation obligent les gens à s'y présenter et il ne suffit plus seulement de dire que la personne concernée s'est régulièrement présentée pendant une période donnée, il faut chaque fois noter précisément l'heure et le jour de sa présentation. Donc les politiques d'activation créent en quelque sorte un flux qu'on peut qualifier d'artificiel et les personnes vraiment motivées qui ne sont pas obligées quelque part par la politique d'activation en pâtissent. Je voudrais savoir ce que la *Mission Locale* ou les représentants de la majorité à la *Mission Locale* font pour garantir que nos jeunes et moins jeunes puissent encore être accompagnés de manière qualitative dans leur recherche d'emploi. Ya-t-il des mesures que vous comptez prendre ou que vous avez déjà prises pour y remédier ?

M. le Président :

Merci Monsieur De Block.

Je donne la parole à Madame Tahar.

Mme Tahar :

Je me joins à cette interpellation parce que Molenbeek-Saint-Jean n'est pas la seule commune qui est concernée, d'autres communes sont touchées, notamment Schaerbeek. Il y a une fermeture bien sûr temporaire de ce service et qui va avoir comme conséquence finalement de générer une demande accrue vers d'autres services; les gens vont devoir se diriger vers d'autres services puisque la *Mission Locale* ne pourra pas répondre à leurs

attentes. Certainement pour des questions de surcharge de travail, d'économie de moyens financiers ou pour d'autres raisons qu'on ne connaît pas encore assez. Et je me pose la question suivante : qu'avez-vous, en tant qu'autorité communale, proposé comme alternative à cette fermeture d'une Mission locale qui joue depuis des années un rôle important en matière d'accompagnement pour les demandeurs d'emploi ? Et dans le sens abordé par Monsieur de Block, quel est le rôle concret de la Commune avec la Mission locale face à cette situation de fermeture temporaire, sachant que c'est surtout pour des raisons financières et des raisons de surcharge de travail que les Missions locales ferment temporairement ? Quelles sont les propositions alternatives que vous souhaitez mettre en place ? Je vous remercie.

M. le Président :

Merci Madame Tahar.

Je passe la parole à Monsieur El Khannouss.

M. l'Echevin El Khannouss :

Merci Monsieur le Président. Mesdames et Messieurs, chers collègues...

M. le Président :

Oui, Khadija...

Mme Tamditi :

Je voulais juste profiter de l'interpellation sur la *Mission Locale* pour savoir s'il y avait des PV des C.A., parce que, à ma connaissance, je ne les reçois pas. Merci.

M. l'Echevin El Khannouss :

... Madame Tamditi, je vais commencer par vous répondre. Après chaque C.A., après chaque bureau, après chaque assemblée générale, il y a effectivement un PV qui est dressé et envoyé à tous les membres. Au sein de ce Conseil, nous avons plusieurs personnes représentant différentes formations politiques dans ces instances-là. Systématiquement, en début de séance, nous signons les PV des réunions précédentes et après chaque réunion, chaque participant reçoit un PV de ces réunions.

Monsieur De Block, Madame Tahar, votre interpellation survient après qu'il y a eu une polémique qui a été relayée par la presse selon laquelle les Missions locales devront fermer dans un futur relativement proche, suite à l'incapacité des membres du personnel de ces Missions locales de pouvoir répondre aux attentes et aux besoins des demandeurs d'emploi. Il faut savoir que c'est un appel à l'aide, un cri, un signal d'alarme. Mais au jour d'aujourd'hui, les Missions locales, en tout cas celle de Molenbeek, ne ferment pas. Néanmoins, depuis deux ans il y a un nouveau mode d'organisation a été mis en place qui permet effectivement de pouvoir assurer un meilleur suivi des usagers. Et là je vous rejoins par rapport à votre inquiétude quant à l'augmentation de ce qu'on appelle la gestion du flux, d'autant plus qu'on s'attend - et on le sent depuis quelque temps - à un afflux, avec toute cette politique de réactivation des demandeurs d'emploi. Effectivement, nous avons de plus en plus de personnes qui viennent frapper à la porte de la *Mission* locale pour pouvoir démontrer qu'ils recherchent activement un emploi et éviter ainsi des sanctions de la part de l'ONEM. Et très prochainement on aura le transfert des compétences d'Actiris et d'autres instances qui seront habilitées à le faire au niveau régional.

Alors, quel a été le nouveau dispositif qui a été mis en place il y a à peu près deux ans ? C'est que devant le nombre extrêmement important de demandeurs d'emploi qui se présentaient à nos services et qui rendaient, il faut le reconnaître, très difficile le travail des accompagnateurs, il est clair que le travail de la Mission locale de Molenbeek qui, je le rappelle, travaille sur toute la zone Nord-Ouest (Molenbeek, Jette, Koekelberg, Berchem et Ganshoren) avec donc un nombre important de demandeurs d'emploi de la région bruxelloise, est plus important. Pouvoir s'occuper de tout le monde, avec le personnel que nous avons, ça mettait évidemment en péril la qualité de l'offre de service, c'est-à-dire l'accueil, l'accompagnement et l'orientation des demandeurs d'emploi. Donc un système a été mis en place depuis deux ans. Celui-ci est très simple : on définit un certain nombre de jours où les demandeurs d'emploi viennent s'inscrire, prennent des rendez-vous avec des conseillers. L'objectif est de pouvoir leur offrir le meilleur suivi possible. Et il existe un certain nombre de jours où chaque demandeur d'emploi peut être reçu pendant une dizaine de minutes à un quart d'heure, non pas pour pouvoir établir son plan d'accompagnement, mais parce que nous avons parmi ce flux un certain nombre de personnes qui viennent juste pour avoir de simples renseignements; donc ça permet de désengorger en quelque sorte la masse des demandeurs d'emploi. Mais là où je vous rejoins, c'est que dans les mois à venir, dans l'année qui suit, je crois que nous allons être confrontés à un problème majeur qui est la capacité à pouvoir accueillir les demandeurs d'emploi et leur offrir bien évidemment un service de qualité, un suivi et une orientation qui leur permettent de pouvoir trouver un emploi.

Et je vais parler sans langue de bois. Le problème qui va se poser c'est que la politique d'activation qui est mise en place ne vise pas à pousser le demandeur d'emploi à prouver qu'il cherche un emploi, mais à trouver un emploi. Et trouver un emploi en région bruxelloise où nous avons quand même plus de 20 % de taux de chômage, chercher quelque chose qui est introuvable, ça va être une gageure. Et là je pense que, sur le plan politique, il va falloir creuser ses méninges et trouver des solutions pour pouvoir faire en sorte qu'il y ait le moins d'exclusions possible parmi les personnes concernées.

Alors, pour répondre à Madame Tahar, par rapport aux solutions à apporter pour aider la Mission locale : par exemple, vous avez voté hier le point relatif à un subsidie certes modeste de 2000 euros à une asbl qui s'appelle *Trait d'Union*. Donc, nous avons pensé à toute une série d'associations - et c'est une décision au niveau communal - qu'il va falloir élargir en identifiant toutes les associations susceptibles d'offrir des services de qualité relativement simples comme, par exemple, accueillir des demandeurs d'emploi et les aider à rédiger leurs CV , leurs lettres de motivation; ça permettra évidemment de désengorger un petit peu la *Mission Locale*. Il y a aussi un autre débat - qui a déjà eu lieu - mais qui, je pense, va devoir être affiné, c'est celui en rapport avec l'initiative *d'Actiris* qui est de créer une Maison de l'emploi, mais qui a un statut légal ; ce n'est plus simplement une simple appellation, c'est une structure faîtière qui va amener plus de cohérence et de coordination dans les politiques de mise à l'emploi, entre la *Mission Locale*, le *CPAS* et *Actiris*. Il y aura donc une répartition des rôles. Il va s'agir de trouver le juste équilibre entre la répartition des profils des demandeurs d'emploi afin de faire en sorte que chaque instance puisse prendre sa part du fardeau lié à cette prise en charge des demandeurs d'emploi. Merci.

M. le Président :

Merci Monsieur l'Echevin.

Madame Dina Bastin souhaite également donner une précision puisqu'elle est mandataire à la *Mission Locale* aussi.

Mme Bastin :

Oui, tout à fait. Je me suis sentie interpellée quand on a parlé de mandataires de différents partis. Mais c'est pour vous dire que l'accent va vraiment être mis sur l'accueil, parce que je pense que c'est à ce niveau-là qu'il y a non seulement de l'engorgement mais aussi des problèmes dus à l'attente des usagers, à l'agressivité de certains, etc. Donc on veut parer à ça, non seulement au niveau des locaux mais aussi au niveau des personnes qui vont se charger de l'accueil; on va mettre des stewards, des gens qui ont une certaine formation pour pouvoir faire comprendre à ces personnes qu'il y a un suivi qui va se faire mais peut-être pas immédiatement. L'accueil va être développé de manière tout à fait compétente.

M. le Président :

Je donne la parole à Monsieur De Block.

M. De Block :

J'avais quand même compris qu'il ne s'agissait pas juste d'un processus qui avait commencé il y a deux ans mais qu'il y avait une situation d'acuité qui relève de l'urgence et que les moments qui ont été prévus pour les nouveaux inscrits sont limités. L'échevin n'a pas, je pense, clarifié les choses pour savoir si c'est une mesure exceptionnelle ou pas. J'avais aussi compris qu'il n'y avait pas seulement un problème d'accueil, mais d'abord de politique d'activation. Je ne pense pas que *Trait d'Union* va résoudre le problème et désengorger la *Mission Locale*. Si j'ai bien compris l'accueil est assuré par des Articles 60...

M. l'Echevin El Khannouss :

Soyez prudent quand même, parce que vous faites la confusion entre l'accueil qui est fait pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi qui est assuré par du personnel extrêmement qualifié et l'accueil, au sens général, c'est-à-dire à l'entrée de la *Mission Locale* où il y a des gens qui font du dispatching et qui dirigent les demandeurs vers les bonnes personnes. Il faut bien faire la nuance entre les deux.

M. De Block :

J'ai cru comprendre que, parfois avec les Articles 60, les préposés à l'accueil ne sont pas toujours nécessairement bien formés pour pouvoir orienter à l'accueil, et que quand il y a par exemple des personnes qui sont malades ou absentes, parfois l'Article 60 se retrouve seul à l'accueil à orienter. C'est ce qu'on m'a raconté, je n'ai pas de raison de ne pas croire les gens, et ça, ça peut créer des tensions parce que les demandeurs sont envoyés au mauvais endroit; ils se retrouvent en haut, puis doivent redescendre et c'est là que surviennent les tensions.

Je n'ai pas entendu qu'on a pris des mesures urgentes pour désengorger le service et pallier les problèmes...

Mme Bastin :

Ils sont là pour faire le dispatching vers le service compétent en fonction des demandes et des problèmes de chacun.

M. De Block :

J'ai compris, mais le nombre de personnes accueillies est limité par le nombre de personnes qui font l'accompagnement. Et là je n'entends pas de solution à court terme et je

ne vois pas comment très concrètement vous allez gérer la surcharge. Et là on n'est même pas encore dans la situation où, dans quelques mois ou un an, on risque vraiment de se retrouver dans le pétrin complet, avec les nouvelles mesures qui vont toucher beaucoup de jeunes molenbeekoïses. Je suis sûr que le Président du CPAS a une idée sur le nombre de personnes concernées.

M. le Président :

Merci Monsieur De Block.

Je donne la parole à Madame Ouberri.

Mme Ouberri :

Beaucoup de choses ont été dites et j'y trouve des réponses à mes questions. Par rapport à ce que vous avez dit, Madame Bastin, développer l'accueil, c'est très bien, je suis ravie de l'entendre, parce que l'accueil en première ligne c'est très dur, d'autant plus que les gens sont séparés par la vitre et qu'au niveau du contact c'est déjà très dur. Mais, pour y avoir travaillé, en partenariat avec la *Mission Locale* et qu'on a occupé des locaux au rez-de-chaussée juste derrière cette bulle où on accueille les gens, je peux vous dire que c'est très désagréable comme locaux, les néons idem. Et je me demande s'il ne faut pas repenser l'accueil, de manière qu'il soit plus convivial, avec un espace un peu plus ouvert. Peut-être que ça peut déjà désamorcer pas mal de problèmes. Merci.

M. le Président :

Merci Madame Ouberri.

M. l'Echevin El Khannouss :

Très rapidement, par rapport à l'inquiétude de Monsieur De Block, je le rejoins effectivement. Cette réflexion, nous l'avons eue il y a un peu plus de deux ans. Nous avons mis en place un système qui a vraiment permis de désengorger le service. On a senti un apaisement chez non seulement les accueillants en première ligne mais aussi chez le personnel qui accompagne les demandeurs d'emploi. Il est vrai qu'avec ce flux - je n'aime pas ce terme assez barbare - la demande va en augmentant, évidemment avec toute la politique d'activation des demandeurs d'emploi. Il est donc clair que par rapport à cette problématique, il y a une prise de conscience de la part notamment de tous les acteurs des Missions locales. Ce sont eux qui ont lancé cet appel à l'aide en alertant sur le fait que probablement des Missions locales vont devoir fermer pendant un certain temps, dans la mesure où ils seront dans l'incapacité d'accueillir tous les demandeurs d'emploi dont le nombre va en augmentant. Il y a donc une réflexion au niveau du gouvernement bruxellois pour voir comment on peut venir en soutien aux Missions locales afin qu'elles puissent étendre leurs capacités d'offre et d'accueil en faveur des demandeurs d'emploi. Merci.

M. le Président :

Merci Monsieur l'Echevin.

4. Interpellation introduite par Monsieur Dirk Berckmans concernant la propreté publique sur les voiries communales, supra-communales et régionales sur le territoire de la commune de Molenbeek-Saint-Jean.

Interpellatie ingediend door Mijnheer Dirk Berckmans betreffende de openbare netheid op gemeentelijke, supra-gemeentelijke en supra-gewestelijke wegen op het grondgebied van de gemeente Sint-Jans-Molenbeek.

M. le Président :

Interpellation introduite le 12 du 12 à zéro heure zéro une !

Meneer Berckmans, ik geef u het woord.

M. Berckmans :

Dank u Meneer de Voorzitter. Als ik mijn vraag inkort, als ik mij beperk tot de vragen in mijn lijst, word dan de volledige tekst opgenomen in het PV?

M. de Voorzitter :

Als u dat doet om tijd te sparen, ja, dat kunnen wij aanvaarden.

M. Berckmans :

Die vraag is te laat binnengekomen, omdat er op hetzelfde moment andere vragen zijn doorgestuurd, en de computer van de Gemeente kon dat niet aan.

M. de Voorzitter :

Ok, het is een goede uitleg.

M. Berckmans :

Mijn eerste vraag gaat over het volgende: als je op de website van Net Brussel kijkt, zie je drie soorten wegen: gemeentelijke wegen, supra-gemeentelijke wegen en gewestelijke wegen. Ik heb gezocht, maar je vindt er nergens een definitie van supra gemeentelijke wegen, ook op Google nergens een definitie gevonden. Dus ik denk, nu het plan van de netheid is operationeel gehouden, dat het belangrijk is dat de burgers weten – wanneer ze in een bepaalde straat zijn – of het de bevoegdheid van Net Brussel om hier te kuisen of van de Gemeente. Net Brussel kuist dus de gewestelijke en de supra-gemeentelijke wegen en de gemeente de andere gemeentelijke wegen. De inleiding beperk ik tot dat.

Ik stel de volgende concrete vragen: kan u het begrip supra-gemeentelijke wegen definiëren, welke straten op het grondgebied van de Gemeente Molenbeek – in het kader van de openbare netheid – behoren tot de categorie supra-gemeentelijke wegen? Tweede vraag: kan het gemeentebestuur meer ruchtbaarheid geven over welke straten het gaat? Bijvoorbeeld door dit op de website te zetten, het kan ook gemakkelijker zijn voor de burgers, als ze op een bepaalde straat zijn, dat ze weten wie ervoor bevoegd is; en wie kan mij een lijst bezorgen van die straten? Ik moet er volledigheidshave aan toevoegen dat schepen Olivier Mahy me al een lijst heeft gegeven van de gewestelijke wegen. Dank u.

M. de Voorzitter :

Dank u Mijnheer Berckmans.

Monsieur Mahy, vous avez la parole.

M. l'Echevin Mahy :

Une voie supra-communale, c'est une voie communale mais qui est nettoyée par la région. J'ignorais, parce que, en fait, on n'en a aucune à Molenbeek. J'ai donné quelques exemples avant le Conseil. C'est, par exemple la rue du Brabant, la rue Allard, la rue Rogier. Mais nous n'en avons pas sur la commune. Je vous ai donné effectivement la liste des voies régionales. Il y en a une vingtaine; ça devrait être sur le site, mais je reparlerai du site après, si vous le voulez bien.

Je crois que j'en ai fait le tour, ça vous va ? OK.

M. le Président :

Il a déjà reçu le document ?

M. l'Echevin Mahy :

Oui, la liste de la vingtaine de voies régionales. Et on espère mettre ça sur le site.

M. le Président :

Merci Monsieur l'Echevin.

5. Interpellation déposée par Monsieur Dirk Berckmans concernant la demande des documents administratifs par l'intermédiaire de l'IRISbox, le guichet électronique de la Région et des Communes bruxelloises.

Interpellatie ingediend door Mijneer Dirk Berckmans betreffende de aanvraag van administratieve documenten via IRISbox, het elektronisch loket van het gewest en de Brusselse gemeenten.

M. le Président :

Interpellation introduite le 12 du 12 à 0 heure 25 !

M. de Voorzitter :

Mijnheer Berckmans, u heeft het woord.

M. Berckmans :

Ik zal ook kort zijn, als ik het antwoord vandaag of morgen formeel krijg en als het opgenomen wordt in het verslag, wil ik me daartoe beperken en wil ik me beperken tot de algemene vraag: is het College van plan om het gebruik van de terbeschikkingstelling van bepaalde documenten via IRISBOX te bevorderen, het heeft aantal voordelen: geen of minder tijdverlies voor de ambtenaar en voor de burger, die dat op elk moment van de dag kan aanvragen, het is veilig enzovoort.

M. de Voorzitter :

Dank u Mijnheer Berckmans.

Je donne la parole à Monsieur l'Echevin.

M. l'Echevin Mahy :

Cette interpellation-là est déjà un peu plus corsée... Il y a 14 documents en français, 14 en néerlandais. Le lien fonctionne, pour répondre à une de vos questions; je l'ai essayé et d'autres l'ont essayé. Il y a 14 documents relativement simples. On n'a pratiquement pas de statistiques, mais malgré tout la Population a pu me fournir quelques données. Entre le début juin et maintenant, il y a eu 324 demandes *Irisbox* qui ont été traitées. Dans la même période il y a eu 1356 délivrances de documents. Il ne faut pas comparer non plus les deux chiffres, il faut savoir qu'il y a plusieurs canaux; il y a *l'Irisbox*, il y a des mails, des guichets, du papier; tout ça, ce sont des canaux qui rendent compliquées les statistiques. La question centrale est de savoir quand même pourquoi on est dans la moyenne et pas plus que la moyenne. Cela ne dépend pas du service informatique en tant que tel, ça dépend d'une gestion administrative des affaires de la Maison communale. J'ai envie de dire que chaque service doit étudier son processus pour dire si on va aller oui ou non dans l'administration électronique, ni plus ni moins. Et chaque décision implique un gros travail quand même, parce qu'il ne s'agit pas seulement de mettre un formulaire en ligne, il faut étudier tout le processus et tous les impacts que ça a par rapport au flux d'informations. Est-ce que nous voulons aller plus loin dans l'administration électronique ? Bien sûr que oui, mais je préfère procéder par étape. Vous savez très bien que nous devons lancer un site web l'année prochaine. Pour moi, il est absolument fondamental qu'on soigne d'abord notre communication et notre information sur le site avant de se projeter dans de l'administration électronique. Pourquoi ? Parce qu'une administration électronique demande un gros investissement en terme d'information du citoyen. Donc, effectivement, nous avons besoin de plus d'administration électronique mais nous devons fonctionner par étape. Les formulaires qui sont pour l'instant en ligne sont des formulaires tout à fait normaux, tout à fait simples, des formulaires qui demandent des duplicata en général, des choses relativement simples. Par contre, si vous voulez faire une demande, par exemple, de permis d'urbanisme, eh bien ! c'est tout autre chose : il faut une signature qualifiée, il faut des pièces jointes et ça c'est probablement la chose la plus difficile à mettre en œuvre, les canaux de circulation des pièces jointes; puisqu'on est limités en taille. Et s'il faut faire coexister un circuit électronique avec un circuit papier, c'est extrêmement difficile. Donc, on doit d'abord réfléchir à procéder par étape et ensuite on pourra mettre en place une véritable administration en ligne.

J'ai répondu globalement, il y a encore énormément d'efforts à faire, vous avez tout à fait raison. Mais il faut être un peu patient.

M. le Président :

Mijnheer Berckmans ?

M. Berckmans :

Juste une petite chose : le lien fonctionne effectivement; le nouveau site web *d'Irisbox* a changé et quand on clique sur la commune, on tombe sur l'ancien.

M. l'Echevin Mahy :

C'est drôle parce que, moi, je parviens à atteindre les formulaires, encore aujourd'hui, je peux vous le montrer...

M. le Président :

Il y a peut-être des entrées multiples. Il y a deux accès...

M. l'Echevin Mahy :

Oui, il y a deux accès. Moi je suis allé via l'accès en page de garde d'accueil.

M. le Président :

Il faudra juste le réactiver, ce n'est pas une manipulation difficile.

M. Mahy :

On va corriger. Ai-je répondu ?

M. le Président :

Dank u Mijnheer Berckmans.

La séance publique est close. Je demanderais au public de quitter la salle pour qu'on puisse entamer la séance à huis clos. Je vous remercie.