



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMMISSION DE L'INTÉRIEUR, DES AFFAIRES
GÉNÉRALES ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

COMMISSIE VOOR DE BINNENLANDSE ZAKEN,
DE ALGEMENE ZAKEN EN HET OPENBAAR AMBT

mercredi

24-11-2004

Matin

woensdag

24-11-2004

Voormiddag

<i>cdH</i>	<i>centre démocrate Humaniste</i>
<i>CD&V</i>	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
<i>ECOLO</i>	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
<i>FN</i>	<i>Front National</i>
<i>MR</i>	<i>Mouvement réformateur</i>
<i>N-VA</i>	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
<i>PS</i>	<i>Parti socialiste</i>
<i>sp.a-spirit</i>	<i>Socialistische Partij Anders – Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht</i>
<i>Vlaams Belang</i>	<i>Vlaams Belang</i>
<i>VLD</i>	<i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>

<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>	
<i>DOC 51 0000/000</i>	<i>Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>	<i>DOC 51 0000/000</i>	<i>Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
<i>QRVA</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>	<i>QRVA</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
<i>CRIV</i>	<i>version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)</i>	<i>CRIV</i>	<i>voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
<i>CRABV</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>	<i>CRABV</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>
<i>CRIV</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i>	<i>CRIV</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i>
	<i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>		<i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
<i>PLEN</i>	<i>séance plénière</i>	<i>PLEN</i>	<i>plenum</i>
<i>COM</i>	<i>réunion de commission</i>	<i>COM</i>	<i>commissievergadering</i>

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>
<i>Commandes :</i>	<i>Bestellingen :</i>
<i>Place de la Nation 2</i>	<i>Natieplein 2</i>
<i>1008 Bruxelles</i>	<i>1008 Brussel</i>
<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.laChambre.be</i>	<i>www.deKamer.be</i>
<i>e-mail : publications@laChambre.be</i>	<i>e-mail : publicaties@deKamer.be</i>

SOMMAIRE

Question de Mme Sophie Pécriaux au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances sur "la circulaire du 9 décembre 1999 relative à l'octroi d'une dispense de service pour le don de sang, de plaquettes et de plasma sanguin" (n° 4322)

Orateurs: **Sophie Pécriaux, Christian Dupont**, ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes, de l'Egalité des chances, **Joseph Arens**

Questions jointes de
- Mme Jacqueline Galant au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances sur "les supérettes de services publics" (n° 4253)

- Mme Annemie Turtelboom au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances sur "la création de magasins de services" (n° 4411)

- M. Josy Arens au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances sur "la mise en oeuvre des supérettes de services publics" (n° 4499)

Orateurs: **Jacqueline Galant, Annemie Turtelboom, Joseph Arens, Christian Dupont**, ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes, de l'Egalité des chances

INHOUD

Vraag van mevrouw Sophie Pécriaux aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de rondzendbrief van 9 december 1999 betreffende het verlenen van dienstvrijstelling voor het geven van bloed, bloedplaatjes en bloedplasma" (nr. 4322)

Sprekers: **Sophie Pécriaux, Christian Dupont**, minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen, **Joseph Arens**

Samengevoegde vragen van
- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de openbare dienstenwinkels" (nr. 4253)

- mevrouw Annemie Turtelboom aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de oprichting van servicewinkels" (nr. 4411)

- de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de invoering van de 'overheidsdienstensuperettes'" (nr. 4499)

Sprekers: **Jacqueline Galant, Annemie Turtelboom, Joseph Arens, Christian Dupont**, minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen

**COMMISSION DE L'INTERIEUR,
DES AFFAIRES GENERALES ET
DE LA FONCTION PUBLIQUE****COMMISSIE VOOR DE
BINNENLANDSE ZAKEN, DE
ALGEMENE ZAKEN EN HET
OPENBAAR AMBT**

du

van

MERCREDI 24 NOVEMBRE 2004

WOENSDAG 24 NOVEMBER 2004

Matin

Voormiddag

La séance est ouverte à 10.19 heures par M. André Frédéric, président.
De vergadering wordt geopend om 10.19 uur door de heer André Frédéric, voorzitter.

01 Question de Mme Sophie Péciaux au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances sur "la circulaire du 9 décembre 1999 relative à l'octroi d'une dispense de service pour le don de sang, de plaquettes et de plasma sanguin" (n° 4322)

01 Vraag van mevrouw Sophie Péciaux aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de rondzendbrief van 9 december 1999 betreffende het verlenen van dienstvrijstelling voor het geven van bloed, bloedplaatjes en bloedplasma" (nr. 4322)

01.01 Sophie Péciaux (PS): Monsieur le ministre, je me permets de vous interroger à propos de la circulaire 487 du 9 décembre 1999 relative à l'octroi d'une dispense de service pour le don de sang, de plaquettes et de plasma, adressée notamment aux administrations et aux autres services des administrations fédérales par l'un de vos prédécesseurs.

La directive prévoit que l'autorisation donnée à l'agent de s'absenter pendant les heures de service pour une durée déterminée, avec le maintien de tous ses droits, peut être accordée pour le don de sang, de plaquettes et de plasma sanguin, et ce pour un maximum global de cinq jours par an. Cette mesure est évidemment très positive car elle permet de mettre en pratique la solidarité entre citoyens en matière de santé publique ainsi que parce qu'elle permet au travailleur d'apporter sa contribution à l'aide réclamée par les centres de transfusion.

En effet, de nombreuses campagnes d'information sont périodiquement menées via les médias afin de pallier la pénurie de sang, de plaquettes et de plasma sanguin dans notre pays. Les donateurs de sang, de plaquettes et de plasma sanguin font preuve, sans distinction, d'un même élan de solidarité et de volontarisme, lequel réclame un même investissement en termes de trajet, de durée de ceux-ci et surtout en termes humains. Cependant, les donateurs ne sont pas sur un pied d'égalité puisque si le donneur de sang et de plaquettes peut s'absenter durant toute la journée au cours de laquelle la prise de sang est effectuée, le donneur de plasma, lui, doit commencer son service une heure et cinquante-quatre minutes après le don de sang et le quitter une heure et cinquante-quatre minutes

01.01 Sophie Péciaux (PS): Overeenkomstig de circulaire van 9 december 1999 kan aan ambtenaren de toestemming worden verleend om tijdens de diensturen afwezig te zijn voor het geven van bloed, bloedplaatjes en bloedplasma, en zulks voor een globaal maximum van vijf werkdagen per jaar. Dat is een zeer positieve maatregel, want het biedt de betrokkenen de kans hun solidariteit te betonen en hun steentje bij te dragen ten gunste van de transfusiecentra. De donoren worden echter niet op gelijke voet behandeld.

De personen die bloed en bloedplaatjes geven, mogen immers de hele dag afwezig blijven, terwijl de personen die bloedplasma geven de dienst 1 uur 54 minuten later dan normaal mogen beginnen of 1 uur 54 minuten vroeger dan normaal mogen beëindigen. Hoe verklaart u dat verschil in behandeling, terwijl het in de praktijk gaat om nagenoeg

avant celui-ci.

identieke situaties?

Compte tenu de ce qui précède, je me permets de vous demander les raisons éventuelles de ces différences de traitement qui, en pratique, s'appliquent à des situations semblables.

01.02 Christian Dupont, ministre: Monsieur le président, madame Pécriaux, la circulaire du 9 décembre 1999 permet aux agents de la fonction publique fédérale d'obtenir une dispense pour don de sang, de plaquettes ou de plasma. L'objectif est de reconnaître le geste de citoyenneté ainsi posé par ces agents. C'est évidemment un geste dont on peut dire qu'il est souvent vital.

Ces dispenses varient en fonction des dons. En cas de don de sang ou de plaquettes, les agents reçoivent une dispense de service d'un jour, soit le jour du don, soit le lendemain, si le don est effectué après les heures de travail. Le don de plasma peut, quant à lui, être plus fréquent. C'est la raison pour laquelle nous avons souhaité que la dispense de service permette aux agents de s'absenter en début ou en fin de journée. Ils reçoivent, comme vous l'avez dit, une dispense de service de 1.54 heures, un don de plasma prenant environ ½ heure.

Différentes dispenses de service peuvent être cumulées mais le nombre de jours de congé ainsi octroyé est cependant limité à 5 jours par an. Il faut savoir que, généralement, les dons de sang représentent 4 jours par an.

La circulaire précédente prévoyait 4 jours de dispense de service à prendre indifféremment pour don de sang, de plaquettes ou de plasma. C'est en accord avec les représentants de la Croix-Rouge – c'est une information importante – que la distinction spécifique pour le don de plasma a été établie et qu'un jour de dispense de service supplémentaire a ainsi été octroyé.

Madame, je sais que ma réponse ne correspond pas tout à fait à votre attente. Mais je vous répète que cette mesure a été prise en concertation avec la Croix-Rouge qui est la seule à organiser le don de sang.

En tout cas, je vous remercie pour votre question qui m'a permis de faire le point sur le sujet.

01.03 Sophie Pécriaux (PS): Je remercie M. le ministre pour ces éclaircissements. Je m'en ferai l'écho auprès des personnes de terrain qui m'avaient posé la question.

01.02 Minister Christian Dupont: De dienstvrijstellingen verschillen naargelang men bloed, bloedplasma of bloedplaatjes geeft. Men kan vaker plasma geven, daarom wilden we dat de ambtenaren 's ochtends of 's avonds een dienstvrijstelling zouden kunnen krijgen. De verschillende dienstvrijstellingen mogen worden gecumuleerd, maar het aantal vakantiedagen waarop men op die manier recht heeft, is tot vijf dagen per jaar beperkt. Op grond van de vorige rondzendbrief had men recht op vier dagen dienstvrijstelling, ongeacht of men bloed, bloedplaatjes of bloedplasma gaf. In samenspraak met de vertegenwoordigers van het Rode Kruis werd voor het geven van plasma een specifieke regeling uitgewerkt en werd een bijkomende dag dienstvrijstelling toegekend.

01.03 Sophie Pécriaux (PS): Ik dank de minister voor die toelichting en zal de verstrekte informatie doorspelen aan de personen die die vraag hebben opgeworpen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Chers collègues, par souci d'efficacité, je vous propose de commencer par la question de M. Arens, en attendant les deux autres auteurs des questions jointes.

01.04 Joseph Arens (cdH): Monsieur le président, je ne voudrais pas vexer les autres intervenants. Je vous propose d'attendre un peu.

Le **président**: Si cela vous fait plaisir, cela ne me pose pas de problème, monsieur Arens.

02 Questions jointes de

- Mme Jacqueline Galant au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances sur "les supérettes de services publics" (n° 4253)
- Mme Annemie Turtelboom au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances sur "la création de magasins de services" (n° 4411)
- M. Josy Arens au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances sur "la mise en oeuvre des supérettes de services publics" (n° 4499)

02 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de openbare dienstenwinkels" (nr. 4253)
- mevrouw Annemie Turtelboom aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de oprichting van servicewinkels" (nr. 4411)
- de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de invoering van de 'overheidsdienstensuperettes'" (nr. 4499)

02.01 Jacqueline Galant (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, lutter contre l'isolement social est une nécessité, nul ne me contredira. Diverses idées ont déjà émergé dont celle dont j'ai pu prendre connaissance dans la presse, il y a quelques semaines, des supérettes de services publics, lancée par le ministre wallon Benoît Lutgen. Son idée est de regrouper en un même lieu divers services publics tel qu'un guichet de gare, un guichet de poste, une boutique Belgacom et un service de bus dans les zones qualifiées de "rurales", c'est-à-dire où la population compte moins de 150 habitants au kilomètre carré.

Intégrées dans son plan de lutte contre l'isolement, ces supérettes permettraient évidemment de créer de l'emploi mais aussi d'assurer aux bénéficiaires un contact de proximité.

Si je trouve que l'idée n'est pas mauvaise, je m'interroge cependant sur les dispositions qui ont été prises avec le fédéral. Y a-t-il eu concertation? M. Lutgen expliquait dans la presse qu'il avait déjà eu des contacts avec les syndicats et quelques représentants des services publics. Avez-vous, pour votre part, eu des contacts avec les acteurs de ce projet et quelle serait l'implication du fédéral?

02.02 Annemie Turtelboom (VLD): Bij onze noorderburen bestaan sinds enkele jaren de zogenaamde servicewinkels, een initiatief van publieke en private partners. In die servicewinkels kunnen de inwoners van een gemeente terecht voor hun bankzaken, de post, woonaangelegenheden, werken, gezondheidsdiensten en gemeentelijke aangelegenheden. De winkels werden opgericht naar aanleiding van de vergrijzing en de ontvolking in enkele Nederlandse gemeenten, waardoor diensten en voorzieningen minder rendabel werden. Tegelijkertijd werd hierdoor de strijd tegen het plattelandsisollement aangepakt.

02.01 Jacqueline Galant (MR): We moeten de strijd aangaan tegen de vereenzaming. Waals Minister Lutgen heeft een voorstel gedaan om openbare dienstenwinkels op te richten. In de als landelijk omschreven gebieden zouden in die winkels diverse openbare diensten worden geconcentreerd. Deze winkels zorgen voor nieuwe banen en brengen de gebruikers ervan in nauwer contact met elkaar.

Welke maatregelen heeft het federale niveau reeds getroffen? Is er overleg geweest? De heer Lutgen heeft verklaard dat hij reeds contact heeft gehad met de vakbonden en vertegenwoordigers van de overheidsdiensten. Heeft u contact gehad met de opstellers van dit project? In welke mate zou de federale overheid bij het project betrokken worden?

02.02 Annemie Turtelboom (VLD): Les premiers magasins de services publics offrant un service bancaire et postal et abritant des antennes de services publics ont été créés il y a quelques années aux Pays-Bas, à la suite du vieillissement de la population et de la déruralisation.

Quelques expériences sont en

Men biedt daarbij aan een lokale middenstander een extra omzet of rendement aan. In ruil moet hij een bepaalde oppervlakte van zijn winkel ter beschikking stellen van het zogenaamde eenheidsloket voor administratieve zaken.

Ik meen dat men met zo'n initiatief, enerzijds, tegemoetkomt aan de verzuchtingen van de bevolking of toch zeker van wat oudere mensen die zich niet altijd meer zo gemakkelijk kunnen verplaatsen en, anderzijds, toch de wetten van de markt volgt, waarbij men lokale middenstanders een extra omzet en een extra winst geeft en dat men op die manier die twee met elkaar probeert te verzoenen.

Vandaar, mijnheer de minister, dat ik van u graag het volgende verneem. Hoe staat u tegenover de oprichting van die servicewinkels? Men noemt ze ook wel eens superettes voor openbare diensten. Als u dat idee goed gezind bent, overweegt u dan er ook in België een concrete invulling aan te geven? Wat is de stand van zaken met betrekking tot de huidige vormen van samenwerking? Fortis doet bijvoorbeeld aan een bepaalde vorm van samenwerking. Zult u eventueel overleg plegen met bevoegde instanties, met privé-partners, met publieke partners, met semi-publieke partners om een eenheidsloket voor openbare diensten op te richten? Zo ja, wanneer plant u dat overleg en wat zal daarin ter sprake komen?

cours en Belgique en ce qui concerne les bureaux de poste. Aux Pays-Bas, les services communaux offerts dans les magasins de services publics sont plus nombreux qu'en Belgique. Ils reposent sur une collaboration entre les autorités publiques et privées. Des accords sont conclus avec un commerçant local qui met une surface déterminée de son établissement à la disposition du magasin de services publics. La proximité et l'accessibilité constituent des aspects positifs pour les personnes âgées. Ce projet est également favorable au commerçant qui réalise ainsi un chiffre d'affaires ou un bénéfice plus élevé.

Quelle est la position du ministre par rapport à la création de ces commerces de services? Envisage-t-il de les introduire en Belgique également? Qu'en est-il des formes actuelles de collaboration? Le ministre se concertera-t-il avec les partenaires publics, privés et semi-publics en vue de la création d'un guichet unique pour les services publics et si oui, quand le fera-t-il?

02.03 Joseph Arens (cdH): Monsieur le ministre, on ne le sait pas toujours mais 62% des communes wallonnes et 40% de la population sont en milieu rural. On considère qu'un village ou une commune est en milieu rural lorsqu'il est composé de moins de 150 habitants par kilomètre carré. Cette situation n'est pas sans conséquence sur l'offre des services publics dont peuvent bénéficier les habitants en milieu rural.

A cet égard, le gouvernement wallon souhaite trouver des solutions concrètes afin de permettre l'accès aux services publics à l'ensemble des habitants des régions rurales, notamment par la mise en place de ce que certains ministres appellent les "superettes" de services publics. Ce genre de maison multiservices regrouperait les services publics – poste, SNCB, Belgacom, TEC – et administratifs dans un seul bâtiment accessible facilement à tous les habitants d'une zone pas trop étendue. Si la mise en œuvre de maisons de services publics permettrait à la fois de réaliser des économies d'échelle et d'assurer le maintien des services vitaux pour la population, cela suppose néanmoins la collaboration de différents niveaux de pouvoir, sous la forme d'un partenariat.

Nous avons longuement discuté en commission de l'Infrastructure de ces initiatives, lundi, avec le ministre Vande Lanotte, en précisant également que certains risques existaient.

02.03 Joseph Arens (cdH): Zo'n 62 procent van de Waalse gemeenten liggen op het platteland. De Waalse regering wil concrete oplossingen uitwerken om alle bewoners van landelijke gebieden toegang tot de openbare diensten te verschaffen. In dat verband werd aan openbare dienstenwinkels gedacht. In de commissie Infrastructuur van vorige maandag hadden we het daarover uitvoerig met minister Vande Lanotte. Wat doet de federale overheid om de bewoners van landelijke gebieden een goede dienstverlening te bezorgen? Behoort een partnerschap met het Waals Gewest, dat vragende partij is voor het oprichten van openbare dienstenwinkels, tot de mogelijkheden? Is terzake overleg op het federale niveau gepland? Waarom is de federale overheid blijkbaar

Monsieur le ministre, quelles initiatives sont prises par l'administration fédérale afin de garantir une offre de qualité aux habitants en milieu rural? La conclusion d'un partenariat avec la Région wallonne, qui est demanderesse, afin de mettre en place des "superettes" de services publics est-elle envisagée? Des concertations sont-elles en cours entre les membres du gouvernement fédéral puisque plusieurs ministres en parlent dès maintenant? Pourriez-vous me préciser les raisons pour lesquelles l'administration ne souhaite pas – selon mes informations – se joindre à une telle initiative?

02.04 Christian Dupont, ministre: Mesdames les députées, monsieur le député, je partage votre point de vue sur l'importance de lutter contre l'isolement social et d'offrir à tous, y compris aux personnes isolées qui vivent loin de nos centres dans ce que vous appelez le monde rural, qui est effectivement important, des services publics dignes de ce nom. L'idée de créer dans les zones moins peuplées de Wallonie des centres multi-services publics et administratifs, en les regroupant en un seul bâtiment est inscrite dans la déclaration de politique générale du gouvernement wallon. Cette idée se base sur le constat d'une réduction des services de proximité classiques dans les zones moins peuplées.

Ces dernières années, des gares peu fréquentées ou des bureaux de poste non rentables ont été fermés tour à tour. C'est chaque fois un petit drame pour la population locale car elle ne perd pas seulement un service mais aussi un peu de son identité. C'est comme si on lui prenait une partie de son cœur. Je connais assez bien cela. Ces fermetures ont des conséquences sur la vie quotidienne de certaines personnes, les plus âgées, celles qui ne disposent pas d'un moyen de transport individuel ou qui n'ont pas les moyens ou la santé pour parcourir plusieurs kilomètres pour accéder au service recherché.

Pour inverser la tendance, le gouvernement wallon se propose d'offrir aux entreprises publiques la possibilité de délivrer leurs services dans un même lieu. Cela permettrait aux entreprises de réduire leurs coûts d'exploitation, tout en garantissant un bon niveau de services de proximité aux citoyens de nos campagnes. Dans un premier temps, le gouvernement wallon a pris quelques contacts informels avant de lancer la concertation officielle. Les services qu'il envisage d'offrir transcendent les niveaux de pouvoir. Ainsi, les entreprises publiques autonomes La Poste, la SNCB et Belgacom ont été contactées au même titre que les TEC. Une réunion a d'ailleurs eu lieu ce 8 novembre entre les différents acteurs de manière à ébaucher les modalités de collaboration.

En tant que ministre de la Fonction publique fédérale, je suis concerné par une telle initiative, mais pas en première ligne puisque les services concernés sont offerts par les entreprises publiques autonomes qui dépendent de mon collègue Johan Vande Lanotte. Je crois avoir lu hier une interview de lui à ce sujet, dans laquelle il précise combien il avait mal vécu la disparition d'une série de services publics et combien il était concerné par les mesures à prendre. Je pense donc que les choses peuvent évoluer dans les trois Régions du pays.

Dans un second temps, quand le projet aura pris forme, il est question d'élargir la palette des services au public; et là, nous

niet geneigd zich bij het Waalse initiatief aan te sluiten?

02.04 Minister Christian Dupont: Net als u ben ik ervan overtuigd dat sociaal isolement moet worden bestreden. De Waalse regering kondigt in haar regeringsverklaring de oprichting van "multifunctionele centra voor openbare en administratieve dienstverlening" in minder dicht bevolkte gebieden aan. De sluiting van stations met weinig reizigers en van niet-rendabele postkantoren is immers niet zonder gevolgen gebleven voor het dagelijks leven van sommige mensen, en inzonderheid dan senioren. De Waalse regering is op 8 november met de Post, de NMBS en Belgacom rond de tafel gaan zitten om de modaliteiten van een samenwerking uit te werken.

Op federaal vlak belangt dat dossier vooral minister Vande Lanotte aan. Ik heb kunnen vaststellen dat die kwestie hem na aan het hart ligt. In een tweede fase is het de bedoeling het dienstenaanbod uit te breiden tot de FOD Financiën voor de belastingaangiften, de RVA en de HVW voor de kwesties die verband houden met de werkloosheid en de dienst die instaat voor de uitbetaling van de uitkeringen voor gehandicapten. In Nederland, Finland en Groot-Brittannië bestaan dergelijke centra trouwens al, en ook in ons land zou een dergelijke vorm van openbare dienstverlening mogelijk moeten zijn.

Het is de bedoeling samenwerkingsverbanden met de gemeenten tot stand te brengen. Dank zij de nieuwe technologieën

sommes concernés plus directement. Je pense plus particulièrement aux services du SPF Finances pour les déclarations d'impôt, à l'ONEM ou à la CAPAC pour les questions liées au chômage, aux services en charge du paiement des allocations pour les personnes handicapées. À partir du moment où on a évolué dans ce qu'on appelle l'e-government qui n'est, pour parler clairement et simplement, qu'une connexion informatique avec des personnes disponibles en ligne pour répondre à certaines questions, la création de tels centres multi-services devient tout à fait possible.

Comme l'a dit Mme Turtelboom, des exemples existent à l'étranger: aux Pays-Bas, en Finlande, en Grande-Bretagne. Nous avons là une possibilité de redonner un avenir au service public. Le gouvernement et particulièrement le ministre chargé de ces matières doivent y être attentifs. Vos préoccupations y seront répercutées.

Pour l'ensemble de ces services, l'idée n'est pas de mettre un fonctionnaire de chaque administration fédérale à disposition des centres multiservices mais bien de développer des synergies avec les communes.

Par le biais des nouvelles technologies et la mise en place des services en ligne via internet, il sera possible, à terme, à un fonctionnaire communal d'aider chaque citoyen à accéder aux services du gouvernement fédéral.

J'y vois sans doute là un nouveau métier à créer, celui de "médiateur communal" – appelons-le comme on veut. À défaut de tout connaître, il pourrait jouer un rôle de relais et diriger vers le bon service. Il serait "le guichet unique" tout en ne rendant pas personnellement tous les services. En tout cas, il s'agit d'une proposition intéressante à laquelle nous allons réfléchir.

S'il n'y a pas eu de concertation formelle à proprement parler entre le niveau fédéral et la Région wallonne, des contacts informels ont été pris et continueront à se prendre à l'avenir pour rapprocher l'administration du citoyen et offrir à tous des services publics de qualité.

Je suis bien entendu à la disposition des autres Régions qui voudraient discuter de ce problème avec moi.

02.05 Jacqueline Galant (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse précise. J'espère, en tout cas, qu'il ne s'agit pas d'un effet d'annonce et que nous ne nous limiterons pas à cela. En effet, nous comptons sur la réalisation concrète de ces "supérettes publiques". En tout cas, nous espérons que les concertations deviendront officielles et qu'elles déboucheront très rapidement sur un projet concret.

02.06 Annemie Turtelboom (VLD): Mijnheer de voorzitter, ik sluit mij aan bij mijn collega. Ik ben blij dat er al informele contacten zijn, maar ik hoop dat er op een bepaald moment ook formele contacten komen zodat hier verder werk van gemaakt kan worden.

Wat ik een beetje mis in uw antwoord zijn de experimenten zoals in Nederland - u heeft terecht ook verwezen naar Groot-Brittannië, Finland en andere Scandinavische landen die op dit vlak voorlopers

en projecten die erop gericht zijn dienstverlening via internet te bevorderen, zullen de gemeente-ambtenaren op termijn de burgers kunnen helpen toegang te krijgen tot de diensten van de federale overheid. De federale overheid en de Waalse regering onderhouden al informele contacten om de kloof tussen de administratie en de burger te verkleinen en aan alle burgers een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden.

Ik ben bereid die dialoog voort te zetten.

02.05 Jacqueline Galant (MR): Ik hoop dat het hier niet alleen om een aankondigingseffect gaat en dat het overleg tot een concreet project zal leiden.

02.06 Annemie Turtelboom (VLD): J'espère que ces contacts officieux se transformeront en contacts officiels. Le ministre fait référence à une concertation avec les autorités locales, provinciales et régionales mais, à un certain moment, il devra aller plus loin.

zijn - waar men een stuk verder zit en bijvoorbeeld ook bankdiensten aanbiedt in zo'n servicewinkel. In uw antwoord hoor ik u vaak verwijzen naar het overleg met de verschillende overheden - lokaal, provinciaal, gewestelijk -, maar ik denk dat u op een bepaald ogenblik een stap verder zult moeten gaan. Er is immers nu reeds een probleem in een aantal gemeenten waar geen bancontact meer is en waar banken niet zo veel meer open zijn. U verwijst terecht naar het onlinegebruik, maar ik denk dat er een doelgroep is die dit nooit zullen gebruiken waardoor zij in de kou blijven staan. Het gaat soms ook over diensten die door privé-firma's worden aangeboden. Ik denk dat u op een bepaald moment een stap verder moet zetten door publieke samenwerking te koppelen aan private samenwerking.

Uit uw antwoord begrijp ik dat u vooral rekent op de oprichting van één loket dat wordt gefinancierd door de diverse overheden. In Nederland gaat men nog verder. De private en publieke partners gaan daar in een bestaande kruidenierszaak samenwerken zodat daar ook voor de uitbater extra inkomsten worden gegenereerd. Ik ben blij met uw antwoord, maar ik denk dat we nog een stap verder moeten gaan zodat er een volwaardige samenwerking tussen de publieke en de privé sector tot stand komt. Wij weten dat niet meer in elk landelijk dorp een bankkantoor zal blijven bestaan. Het probleem is in Wallonië nog een stuk groter dan in Vlaanderen door de oppervlakte en het kleiner aantal inwoners. Ik denk dat we een stap verder moeten gaan en ook de privé-sector moeten betrekken bij zowel de uitbating van die servicewinkels als bij de diensten die daar worden aangeboden. Ik denk dat men op die manier tot een win-winsituatie kan komen voor zowel de overheid, de privé-sector en de mensen die gebruik moeten maken van de diensten.

02.07 Joseph Arens (cdH): Je me réjouis de la réponse du ministre à propos de cette initiative. Pour certaines communes rurales, on ne peut même plus parler de supérette ou de magasin parce qu'il n'y en a plus. Je suis très heureux aussi de vous entendre dire qu'il faut développer des synergies avec les communes. Pourquoi ne pas en profiter pour renforcer par la même occasion nos administrations communales pour qu'elles puissent délivrer une série d'actes qu'on trouve au niveau des différents services publics et qui nécessitent aussi parfois une certaine confidentialité? Nous en avons discuté lundi en commission de l'Infrastructure. Je suis très favorable au développement de ces services au sein des administrations communales mais financés bien sûr par les pouvoirs qui en profitent.

Les Pays-Bas offrent aussi des services bancaires dans des magasins de services publics et je propose que la Belgique suive l'exemple de son voisin du nord. Car une partie de la population n'adoptera jamais le système des transactions bancaires en ligne et, dans certains villages, il n'y a même plus de distributeur de billets. Il est impératif d'organiser une véritable collaboration entre secteur public et secteur privé, ce dernier étant associé à l'exploitation des magasins de services publics et aux services qui y sont offerts. Je suis convaincue que cela pourrait présenter des avantages à la fois pour l'autorité publique, le secteur privé et les citoyens.

02.07 Joseph Arens (cdH): Dit antwoord verheugt mij. U zegt dat u van plan bent om met de gemeenten synergieën tot stand te brengen. Kan de bevoegdheid van de gemeentebesturen niet worden uitgebreid door hen de mogelijkheid te bieden vertrouwelijke akten van andere overheidsdiensten af te geven? Ik steun de ontwikkeling van dergelijke diensten al ben ik de mening toegedaan dat zij gefinancierd moeten worden door de besturen die er baat bij hebben.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

*La discussion des questions et interpellations se termine à 10.46 heures.
De bespreking van de vragen en interpellaties eindigt om 10.46 uur.*