

CENTRALISATION ET SERVICES DE PROXIMITÉ

Au cours des dernières années, le SPF Finances a vécu une centralisation fulgurante de ses services (il ne reste plus que quelques implantations par province), ce qui implique la fin de la présence des Finances et de ses missions de service public dans les zones rurales.

8.1. Quelle est la position de votre parti par rapport à cette centralisation ?

8.2. Quelles mesures votre parti envisage-t-il afin de maintenir un service public de qualité et de proximité, notamment en conservant ou réimplantant des bureaux dans les zones rurales ?

Ecolo (2)	cdH (5)	MR (6)	DéFI (11)	PTB (12)	PS (17)
<p>8.1. La centralisation ne doit pas avoir lieu au détriment du citoyen. La lutte contre le non-recours aux droits et l'accès à donner à chacun.e à l'information demande également de veiller au maintien de guichets décentralisés.</p> <p>8.2. Ecolo souhaite rapprocher les services publics des citoyens par des guichets de première ligne et des permanences tournantes, mais également des plates-formes internet conviviales et réactives.</p> <p><i>(la suite en page suivante...)</i></p>	<p>8.1. & 8.2. Le cdH est opposé à une centralisation massive et irréfléchie qui aboutit à des conséquences désastreuses pour le citoyen. A cet égard, nous avons toujours porté une attention particulière aux zones rurales. Le cdH a également comme priorité d'améliorer l'accès des citoyens à leurs administrations. Cela dépend évidemment des avancées technologiques et des progrès des services en ligne. Mais cela se joue aussi sur le plan géographique.</p> <p>Dans toute la mesure du possible, les citoyens doivent disposer de services accessibles à distance raisonnable, en tenant compte évidemment de l'offre de transport public.</p> <p><i>(la suite en page suivante...)</i></p>	<p>8.1. La centralisation a permis de réaliser des économies substantielles en matière de coût et d'énergie, tout en regroupant les services décentralisés dans des bâtiments uniques, ce qui favorise les synergies et la qualité du service au citoyen.</p> <p>8.2. Le maintien des services publics dans les zones rurales est important. Différents services permettent déjà aux administrés de recevoir une assistance personnalisée sans devoir se rendre dans un bâtiment du SPF Finances : tax-on-web, contact center, FAQ, etc. Nous préférons favoriser les contacts directs entre les administrés et l'administration, par exemple par des rendez-vous à domicile, que de rouvrir des bureaux.</p> <p><i>(la suite en page suivante...)</i></p>	<p>8.1. Cette centralisation est contraire à notre vision du service public selon laquelle celui-ci doit viser cette forme supérieure de rentabilité qu'est l'efficacité sociale.</p> <p>8.2. Comme évoqué plus haut, DéFI est favorable à la création de bureaux-satellites.</p> <p><i>(la suite en page suivante...)</i></p>	<p>8.1. Cette centralisation est une mauvaise chose car le service public doit se concevoir également dans la proximité qu'il offre aux populations non situées dans les grands centres urbains.</p> <p>8.2. Redéployer un large réseau de service de proximité : gares, postes, justice, banques, ministères... Nous voulons sortir de la logique « comptable » qui consiste à concentrer les services publics sur les aspects « rentables ». L'accessibilité doit être une caractéristique fondamentale du service public.</p> <p><i>(la suite en page suivante...)</i></p>	<p>8.1. & 8.2. Pour le PS, il convient de promouvoir et d'entretenir le contact permanent avec les citoyens par le biais des différents canaux de communication existants. Quelle que soit leur situation (éloignement géographique, accès aux outils numériques, disponibilités horaires), les citoyens doivent pouvoir avoir une réponse et/ou recevoir les informations nécessaires lorsqu'ils s'adressent à l'administration. Pour le PS, il faut renforcer la simplification et l'adaptabilité des services publics et continuer à développer un accueil multicanal pour recevoir et traiter les demandes des citoyens.</p> <p>Dans ce cadre, le PS considère que les services publics doivent respecter et veiller à une égalité et une accessibilité pour tous les usagers des services publics. Pour le PS, il faut permettre que chacun puisse bénéficier des prestations du service public sans se trouver en position d'infériorité en raison de sa condition sociale, de son handicap, de sa résidence, ou de tout autre motif tenant à sa situation personnelle. Pour le PS, l'égalité des services publics signifie qu'il y a une égalité d'accès et de traitement mais</p>

CENTRALISATION ET SERVICES DE PROXIMITÉ

8.3. Votre parti serait-il favorable à la création de « maisons fédérales » dans les zones et communes désertées par le SPF Finances (ces maisons fédérales regrouperaient des services de différents SPF et même des administrations régionales, et permettraient un service de proximité dans l'ensemble du pays) ?

8.4. Il y a quelques mois, le SPF Finances a créé onze infocentres. Onze infocentres, soit un par province... sauf pour une province, le Brabant wallon. Dès lors, les habitants, mais aussi les entreprises du Brabant wallon, devront se déplacer à Bruxelles, Charleroi, Mons, Namur ou Liège pour avoir un contact direct avec un agent du SPF Finances... ou devront se contenter de communications téléphoniques ou électroniques ! Votre parti compte-t-il remédier à cette lacune et créer un infocentre dans le Brabant wallon ?

Ecolo (2)	cdH (5)	MR (6)	DéFI (11)	PTB (12)	PS (17)
<p>8.3. Oui, cette idée va dans le sens de l'idée qu'Ecolo défend sous le nom de « guichets de première ligne ». Ce sont des guichets pluridisciplinaires et communs à l'ensemble des administrations en contact direct ou indirect avec le public. Ces guichets de première ligne peuvent ensuite orienter les citoyennes et citoyens vers les services publics sectoriels plus spécialisés, lorsque cela est nécessaire. Ecolo propose également que, dans une approche croisée, les services des administrations sectorielles puissent se déplacer sur le territoire et y établir des permanences tournantes au niveau local en vue de se rapprocher des citoyens et des administrations locales.</p> <p>8.4. A moins qu'il n'y ait des raisons objectives et raisonnables justifiant l'absence de construction d'un Infocentre en Brabant wallon, sur la base par exemple d'une évaluation d'impact de la mise en place des autres Infocentres, Ecolo plaidera pour la création de celui-ci.</p>	<p>8.4. Nous estimons à tout le moins que chaque administration fédérale doit être présente dans chacune des provinces. La demande relative à un Info-Centre en Brabant wallon nous apparaît à cet égard légitime et fondée.</p> <p>8.3. Pour votre parfaite information, le cdH a porté une résolution visant à la création de petites cités administratives de proximité, réunissant dans de mêmes implantations des services administratifs relevant des différents niveaux de pouvoir. Ce texte a été adopté à l'unanimité du Parlement de Wallonie en 2016.</p>	<p>8.3. Nous sommes ouverts à toutes les initiatives qui permettent d'améliorer le service au citoyen et qui sont efficaces en termes de coûts. Nous avons par exemple favorisé l'occupation commune d'un bâtiment par une justice de paix et par le SPF Finances, lors de la réforme de la carte des justices de paix.</p> <p>8.4. Nous estimons que le Brabant wallon, de par sa taille et sa population, mérite la présence d'un infocentre sur son territoire.</p>	<p>8.3. DéFI est favorable à la création de maisons fédérales par bassins géographiques et plus particulièrement dans les zones rurales.</p> <p>8.4. DéFI est favorable à la création d'un pareil Info centre dans le Brabant wallon.</p>	<p>8.3. Oui, il s'agit d'une possibilité parmi d'autres pour redéployer un réseau de services publics de proximité.</p> <p>8.4. Oui.</p>	<p>cela implique également de différencier les modes d'action du service public afin de lutter contre les inégalités de toutes sortes. Cela passe aussi par le maintien des services publics décentralisés, notamment en milieu rural.</p> <p>Cela implique notamment la création de guichets transversaux pour les demandes relatives à des matières qui dépendent de différents niveaux de pouvoir et la création de guichets uniques pour les demandes adressés à différents services qui sont liés au sein d'un même niveau de pouvoir ; ce volet permet d'intégrer une dimension humaine, de guider et accompagner les citoyens dans leurs démarches. Cette création de guichets nécessite un personnel compétent, proche et en nombre suffisant.</p> <p>8.3. Le PS soutien également la mise en place de « maisons des citoyens » où seront regroupées différentes fonctions et qui joueront un rôle de guichet d'accueil unique pour l'ensemble des services publics fédéraux, communautaires, régionaux, provinciaux, communaux et des autres entités publiques.</p>