

### Question écrite du 15/10/2019

- de FREDERIC André
- à DE BUE Valérie, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière

La simplification administrative constitue un dossier important qui relève des compétences de Madame la Ministre.

Il s'agit d'un travail constant qui doit contribuer à améliorer la réglementation, à informatiser l'administration, à diminuer les coûts « inutiles », à répondre aux attentes des citoyens, à rendre l'administration plus simple et encore plus efficiente.

En 2017, le Ministre Lacroix en charge de la Fonction publique avait initié un vaste plan de « simplification administrative », poursuivi par son successeur.

Madame la Ministre pourrait-elle effectuer un état des lieux ?

Dans le mémorandum 2019 du Service public de Wallonie, à la rubrique « Simplifier les démarches », il est notamment mentionné : « Il s'agit de poursuivre et d'intensifier les efforts entamés ces dernières années en matière de simplification des démarches (simplification de la réglementation, dématérialisation des processus de traitement des dossiers, application du principe de confiance, élaboration de formulaires intelligents, généralisation de la signature électronique...) et d'amélioration de la lisibilité des documents administratifs pour les usagers internes et externes. La structuration de l'information de manière claire, pertinente, selon la logique de l'utilisateur et pédagogique, permettra de soutenir cette dynamique. (...) ».

Quels leviers d'actions compte-t-elle prendre afin de répondre aux objectifs globaux de la simplification des démarches administratives et la personnalisation des services aux usagers ?

Enfin, qu'en est-il de l'intégration de l'« eBox » au niveau de la Wallonie ?

### Réponse du 28/10/2019

- de DE BUE Valérie

Durant cette législature, je compte bien sûr, avec mes services, poursuivre et intensifier les efforts afin de simplifier l'administration, la rapprocher de ses usagers et la rendre plus efficiente.

Parmi les leviers de la simplification, on peut citer :

\* La dynamique d'écoute active des usagers, concrétisée notamment par la mise en œuvre de parcours usagers ciblés sur l'analyse des éléments de blocage, de complexité, les émotions perçues, afin de fluidifier le parcours pour l'utilisateur externe et pour les agents de l'administration ;

\* La stratégie multicanale, visant à procurer une qualité de service uniforme au citoyen, quel que soit le canal de contact utilisé avec l'administration.

C'est dans le cadre de cette stratégie que s'inscrit notamment la poursuite du développement d'un Référentiel Unique d'Information. Celui-ci est lié à l'outil Nostra qui permet la documentation des démarches en un endroit unique et une diffusion cohérente sur les différents portails et sites généralistes ou spécialisés (par exemple sur le portail de la Wallonie ou celui de la FW-B) ;

\* La dématérialisation par le développement de formulaires simplifiés et intégrés dans un guichet unique (Mon Espace), offrant des fonctionnalités telles que la signature électronique via l'eID, its me...), et le paiement en ligne ;

\* La mise en place d'outils spécifiques permettant de simplifier la vie de l'utilisateur : l'amélioration de la lisibilité des courriers administratifs (plus de 200 d'entre eux déjà revus ou améliorés), l'application du principe de confiance, l'évaluation des charges administratives...

\* Le partage des données et le développement de sources authentiques, par l'entremise de la Banque Carrefour d'Echange de Données (BCED), qui concrétise l'application du principe de l'Only once de manière sécurisée et dans le respect de la vie privée des citoyens.

Tous ces leviers participent au Contrat d'administration conclu entre le Gouvernement et le SPW lors des précédentes législatures. Les résultats déjà engrangés sont consultables dans le dernier rapport d'évaluation du Contrat d'administration paru en mars 2019. On peut notamment y noter :

\* 266 formulaires disponibles en ligne, soit une progression de 24 % ces 3 dernières années

\* Sur la même période, une progression de 126 % du nombre de soumissions de dossiers par voie électronique (avec dépassement du seuil de 100 000 dossiers annuels en 2018) ;

\* 333 flux de données authentiques mis en œuvre pour les administrations ;

\* La publication de 429 démarches via Nostra sur le site Wallonie.be ;

\* 130 agents formés en 2018 à l'amélioration de la lisibilité des documents administratifs...

Dans une volonté de capitalisation des synergies, le plan de simplification administrative initié par le Ministre Lacroix en 2017 a lui aussi participé au Contrat d'administration (projet SG P069) via le suivi d'actions spécifiquement liées à la simplification administrative, à portée stratégique ou orientées métier. Il reprend à ce jour 80 projets avec un taux d'accomplissement global de 83 % au 30 juin 2019.

Concernant le point relatif à ebox, il faut combiner deux aspects afin de permettre son utilisation en Wallonie : légal et technique.

Au niveau légal :

Le cadre légal relatif aux communications par voie électronique existe en Wallonie (décret du 27 mars 2014 relatif aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes) depuis 2014.

Au niveau fédéral, la loi relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox a été adoptée le 27 février 2019.

L'article 12 de cette loi prévoit que « sous les conditions et selon les modalités déterminées par les Régions et les Communautés, les Régions, les Communautés, les autorités locales et les instances qui dépendent d'elles peuvent utiliser l'eBox. »

Il appartient dès lors à chaque entité fédérée ayant adhéré au système de l'eBox de prévoir les règles qui lui sont propres et qui seront adoptées dans son champ de compétences ainsi qu'au niveau de compétence approprié.

Le 16 mai 2019, le Gouvernement a adopté en 1<sup>re</sup> lecture un avant-projet de décret modifiant le décret du 27 mars 2014 pour permettre l'application de l'article 12 de la loi fédérale, à savoir l'adhésion de la Région au système de l'eBox.

Ce projet de décret a été soumis à l'avis de l'Autorité de protection des données et à l'avis du Conseil d'État, le texte doit à présent être revu à la lumière de ces avis.

Au niveau technique :

eWBS, la CIO team et le DTIC travaillent avec les équipes du Fédéral en charge du développement d'eBox, afin que les administrations wallonnes puissent l'utiliser, depuis leurs systèmes informatiques, dans le cadre de l'envoi de courriers et de recommandés.

eBox sera également consultable via Mon Espace dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2020.