796 (2012-2013) — N° 1

PARLEMENT WALLON

SESSION 2012-2013

14 MAI 2013

PROJET DE DÉCRET

portant assentiment, pour les matières visées à l'article 138 de la Constitution, à l'accord de coopération du 21 février 2013 entre la Région wallonne et la Communauté française en matière de simplification administrative et d'administration électronique et organisant un réseau des correspondants en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique

5e session de la 9e législature

site internet : www.parlement-wallon.be
email : mail@parlement-wallon.be

EXPOSÉ DES MOTIFS

A.1. CONTEXTE

Actuellement et depuis de nombreuses années déjà, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Wallonie mènent, souvent indépendamment l'une de l'autre et de manière parfois fort différente, des démarches de simplification administrative et d'administration électronique au bénéfice de leurs usagers et administrations respectives.

Certes, en 2012, on ne peut nier les progrès qui ont déjà été réalisés par les deux entités fédérées dans ce domaine.

Cependant, comme l'attestent les éléments de contexte qui suivent, le travail n'est pas terminé et des améliorations peuvent encore être réalisées.

Dans le cadre de la Déclaration de politique régionale et de la Déclaration de Politique Communautaire, les Gouvernements wallons et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont souhaité mettre en place plus de collaborations et rapprocher les administrations, en envisageant notamment la fusion des services de simplification administrative.

Contexte général actuel de la simplification administrative

La nécessité de renforcer l'économie et sa compétitivité se reflète dans les politiques visant à promouvoir la qualité de la réglementation et sa gestion efficace ([1]).

De son côté, la Fédération des entreprises de Belgique a souligné que s'attaquer au volume ainsi qu'à la qualité de la réglementation était une « nécessité absolue » pour la compétitivité.

Un tel raisonnement vaut également, *mutatis mutandis*, pour les autres usagers : citoyens, pouvoirs locaux et non-marchand.

L'OCDE a examiné la gestion des politiques réglementaires dans 23 pays membres, ainsi qu'au Brésil, en Chine et en Russie.

L'objet des examens est d'aider les gouvernements à améliorer la qualité de la réglementation, c'est-à-dire, réformer les réglementations pour encourager la concurrence, l'innovation, la croissance économique et permettre d'atteindre des objectifs sociaux importants.

Chaque examen par pays adopte une approche pluridisciplinaire et assemble une série de rapports détaillés sur la capacité du gouvernement à gérer la réforme de la réglementation, la politique de la concurrence et son application, et les politiques d'ouverture des marchés.

Le projet « Mieux légiférer en Europe » étudie les capacités des pays à promouvoir une gestion réglementaire efficace à travers des examens indépendants de 15 états européens, couvrant ainsi la moitié des états membres de l'OCDE.

([1]) Extrait du résumé de la publication de l'OCDE « Mieux légiférer en Europe : Belgique », 6 décembre 2010.

Le projet a commencé en 2008 et s'est achevé à l'automne 2010 avec un rapport de synthèse mettant en lumière les conclusions clés et élaborera une voie pour réglementer efficacement en vue pour soutenir des objectifs de politique clés.

L'OCDE et la Commission Européenne ont élaboré un questionnaire visant à recueillir des informations auprès des Etats participants à l'étude.

La publication du rapport compilant les résultats des 15 Etats est intervenue fin 2010.

Le rapport comprend deux parties importantes : d'une part l'état des lieux de la gestion réglementaire en Belgique, d'autre part une série de recommandations à destination soit de l'ensemble des entités, soit de l'une ou l'autre.

Le rapport en ce qui concerne la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles est plutôt positif et encourageant : mise en avant des solutions pragmatiques et répondant aux spécificités, politique du « pas à pas » (par exemple en terme de réduction des charges administratives, application du test Kafka et ensuite du SCM), utilisation de l'e-gouvernement pour les outils de « better regulation », rationalisation de la fonction consultative ...

« Des développements considérables sont intervenus au cours de ces dernières années avec, à la clé, l'obtention de résultats non moins importants. Ces développements et les résultats obtenus s'expliquent par la prise de conscience croissante, partout en Belgique, de la nécessité d'enrayer l'inflation législative, de simplifier l'administration et d'améliorer la qualité de la réglementation.

Au cours des dernières années les entités de gouvernement belges ont lancé un grand nombre d'initiatives pour « mieux légiférer ».

Ces initiatives s'attachent à réduire les charges administratives qui pèsent sur les citoyens et les entreprises mais aussi à favoriser l'administration en ligne, en ce qu'elle permet de simplifier, de codifier et de moderniser la réglementation existante. ([2]) ».

Ce rapport contient également une série de recommandations qui incitent les entités fédérées à encore aller plus loin dans leur volonté de mieux légiférer :

— « Il manque de perspective stratégique : il est difficile de mettre en évidence une stratégie d'ensemble claire et convaincante pour l'amélioration de la réglementation qui soit liée à des objectifs de politique publique. Selon quelles modalités les initiatives actuelles et futures se combinent-elles au soutien des objectifs de politique publique ? Comment fondre les politiques des différentes autorités publiques dans une vision commune, sans porter atteinte à leur autonomie ? Les initiatives pour mieux légiférer ne s'inscrivent pas

([2]) *Idem.*

explicitement dans une stratégie et des objectifs politiques prioritaires et visibles, qui pourraient servir à mesurer les progrès accomplis et à les faire connaître, et qui rattachent l'amélioration de la réglementation à des objectifs de politique publique plus généraux. Et pourtant, de puissants et importants éléments moteurs sont à l'œuvre, parmi lesquels la nécessité de renforcer la compétitivité des entreprises et d'apporter son soutien à une administration publique plus forte;

— dans le contexte belge, il est important de trouver des moyens et des méthodes efficaces permettant aux différentes entités gouvernementales de travailler ensemble sur des questions de fond où les compétences (et, par voie de conséquence, l'élaboration de la réglementation) sont réparties entre les différentes entités gouvernementales. Les structures institutionnelles sur lesquelles repose le fédéralisme belge posent de grands défis à l'élaboration et la mise en œuvre concrètes, efficaces et à point nommé, de politiques et de réglementations cohérentes d'applicabilité nationale. En particulier, quelques questions de fond et questions importantes relatives à la réglementation relèvent de la compétence de plusieurs entités gouvernementales;

— renforcer la coopération en matière d'amélioration de la réglementation peut contribuer à accroître la cohérence des politiques dans les domaines qui l'exigent. La fédéralisation a engendré un certain chevauchement des compétences dans des domaines d'action des pouvoirs publics importants, comme l'emploi, l'énergie et l'environnement, ainsi qu'un morcellement des politiques. Il faudrait que la Chancellerie du Premier ministre joue un rôle central sur le front politique pour amorcer le mouvement. Les innombrables accords formels de coopération en matière de réglementation pourraient alors être utilement mis en oeuvre pour renforcer la cohérence des politiques, grâce à l'accroissement de la cohérence de la réglementation. ([3]) ».

L'OCDE pointe également que « les initiatives communes sont un élément particulièrement remarquable des projets actuels dans la mesure où elles mettent en évidence le fait que les entités gouvernementales belges ne sont pas toujours cloisonnées dans leurs propres projets ».

La présente réforme s'inscrit, en ce qui concerne la simplification administrative, dans le cadre de ce contexte, sans faire fi des autres aspects de la simplification administrative, tels que les formulaires ou le principe de confiance.

Elle tient également compte de l'approche « processus », qui est également une priorité et qui repose sur une vision de l'administration non plus comme un ensemble structuré de ministères, directions générales, divisions et directions ayant chacun leur fonctionnement propre mais comme un seul service public mettant en œuvre un ensemble de processus transversaux et en interaction (les processus génériques wallons et leur description sont consultables à l'adresse suivante : http://plone.easi.wallonie.be/ProcessusGeneriques).

([3]) *Idem.*

Contexte général actuel de l'administration électronique

Rapport de l'OCDE :

En 2008, l'OCDE réalisait une série d'études sur l'administration électronique.

Voici ci-après les éléments relevant de l'étude consacrée à l'évaluation et aux propositions d'action concernant la Belgique :

— d'un point de vue politique, l'administration électronique n'est pas toujours considérée comme hautement prioritaire en Belgique. Par rapport à des problèmes comme la santé et la sécurité, l'administration électronique est souvent vue comme un aspect essentiellement technique et non comme un enjeu stratégique susceptible d'avoir un impact majeur sur la transformation de la gouvernance et d'apporter des solutions dans des domaines prioritaires de l'action publique. Actuellement, les restrictions financières touchent toutes les autorités gouvernementales de Belgique – et toutes ont un rôle à jouer dans le processus de modernisation et de consolidation. Il sera par conséquent crucial que toutes les autorités gouvernementales s'appliquent à comparer d'une part les économies et les gains réalisables grâce à l'administration électronique, avec d'autre part les coûts encourus à court terme pour ces projets d'investissement;

— l'administration électronique a été considérée principalement comme un aspect technique de la réforme de la gouvernance. Les spécialistes des TIC ont mis l'accent sur la restructuration des services internes, mais le lien entre l'administration électronique et la réforme du secteur public n'a pas encore été clairement défini. Cela a conduit à ce que les approches suivies soient disparates, faisant obstacle à une conception plus globale des efforts de réforme. L'administration électronique peut facilement être présentée comme un instrument clé des réformes ultérieures;

— peu à peu, les TIC sont de plus en plus reconnues comme un outil majeur de la transformation et de la réforme du secteur public. Par exemple, le Commissariat de la région Wallonne pour l'e-administration, EASI-WAL, fort de ses succès en matière de réduction de la charge administrative, se voit maintenant consulté dans le cadre des efforts de la région pour la modernisation du secteur public. L'expérience de certains pays de l'OCDE a montré que l'administration électronique peut aider les gouvernements à réduire leurs dépenses, accroître l'efficience et les performances du secteur public et à renforcer l'efficacité des politiques;

— pour une administration électronique axée sur l'usager, il est extrêmement important d'avoir à l'esprit les différents rôles des intervenants dans leurs interactions avec les autorités et les institutions publiques : ils peuvent par exemple agir à titre de contribuables, de parents, d'électeurs, etc. Cet aspect doit absolument être pris en compte pour s'assurer que les services d'administration électronique mis en place répondent bien aux besoins des usagers, ainsi que pour simplifier

les interactions des usagers avec les pouvoirs publics. Offrir des services d'administration électronique axés sur l'usager consiste à créer un système cohérent de services publics sur mesure et s'adressant aux usagers, qu'ils soient citoyens, entreprises ou agents de la fonction publique. Du point de vue des autorités publiques, le centrage sur l'usager des services publics est une priorité et un souci premier ; depuis plusieurs années, on a mis en avant sur un plan politique la capacité des TIC à rendre le secteur public plus simple et plus accessible. Les objectifs sont d'améliorer le fonctionnement interne des administrations et d'apporter un plus en termes de qualité, d'accessibilité et de personnalisation des services pour les usagers extérieurs. Le centrage sur l'usager de l'administration électronique nécessite d'observer les principes suivants :

— connaître les usagers et leurs besoins : effectuer un suivi formel et régulier des besoins et des attentes des usagers;

— personnaliser les services en fonction des besoins de l'utilisateur: créer des services publics électroniques en phase avec les besoins et les attentes et établir des stratégies de gestion multicanaux afin de résoudre les difficultés de personnalisation;

— créer un aspect visuel qui produise une impression d'unité pour tout le service public : simplifier, intégrer et standardiser la partie service aux clients, ou « front-office » et le fonctionnement interne, ou back-office (processus d'entreprise, structures de navigation des applications, bases de données, etc.), afin de permettre la fourniture de services « sans couture » présentant un service public agissant comme une entité unique.

D'après l'enquête de l'OCDE sur l'administration électronique en Belgique, la Belgique entend développer l'administration électronique non comme une fin en soi, mais plutôt comme catalyseur du développement de l'ensemble du secteur public.

D'après l'enquête, il faudrait, du moins au niveau du développement des politiques, que l'administration électronique soit conçue comme un outil permettant de réduire la charge administrative et offrant d'autres avantages de ce type pour l'usager.

Toutefois, les résultats de l'enquête indiquent également que les gains d'efficience restent la priorité numéro un; le risque est que l'intérêt des usagers se trouve relégué au deuxième plan, en particulier dans la mise en œuvre de mesures concrètes concernant l'administration électronique.

Les intervenants que l'OCDE a interrogés ont confirmé que les autorités gouvernementales belges n'ont pas suffisamment assimilé le concept d'une administration électronique centrée sur l'usager et des initiatives d'administration électronique participative (consultations en ligne, pétitions en ligne).

Les personnes interviewées ont conscience que le secteur public belge ne connaît pas le degré de satisfaction des usagers à l'égard de l'administration et des services qu'elle offre.

Elles jugent tout à fait prioritaire pour toutes les autorités gouvernementales de Belgique que le développement de l'administration électronique aille dans le sens de services centrés davantage sur l'usager.

Pour concevoir des services publics pratiques et inciter le public à les utiliser, il faut créer une apparence d'unité, donner l'impression d'une entité de service public qui dispense des services intégrés, personnalisés en fonction des besoins des utilisateurs, quelles que soient les compétences et les canaux officiels de responsabilité.

Cela aboutira à une intégration de la présentation et du fonctionnement interne, poussant toutes les parties du secteur public de Belgique à faire preuve de pragmatisme et de clarté sur le plan opérationnel. La coordination de toutes les autorités gouvernementales composant la structure de l'état fédéral belge revient à adopter une approche globale de service public.

Pour réussir à développer une administration électronique qui fournisse un service public intégré, il faudra que les différentes autorités gouvernementales belges parviennent à faire naître un maximum de synergies en travaillant conjointement sur les projets d'administration électronique. Les utilisateurs (citoyens, entreprises ou administrations elles mêmes) ne se soucient guère de la structure et de la répartition des compétences au sein du secteur public. Ils veulent des réponses adaptées en cas de besoin.

Les environnements d'administration électronique efficaces, produisant des résultats pour le secteur public, dépendent de trois grands principes :

— l'administration électronique doit être fortement créatrice de synergies : établir ensemble une vision et un ensemble d'objectifs;

— mutualisation des ressources : accepter le principe du partage des ressources et mettre en place un certain nombre de composantes de base;

— un engagement pragmatique orienté vers les objectifs : faire un usage efficace de ces composantes, et constituer les capacités nécessaires pour fournir les services.

— dans les pays de l'OCDE, les administrations publiques se trouvent soumises à une pression croissante pour rendre leurs services plus efficients et plus efficaces, ainsi que pour améliorer la satisfaction des utilisateurs. Les autorités gouvernementales belges devraient envisager d'attacher une plus grande priorité à valoriser concrètement les investissements d'administration électronique.

Vision européenne de l'administration électronique

En novembre 2009, se tenait à Malmö (Suède) la Conférence internationale sur l'eGouvernement, à laquelle participaient notamment les représentants des États membres de l'Union européenne.

À cette occasion, une vision commune de l'Union européenne pour une politique de l'administration en ligne en 2015 a été adoptée.

« Une Vision Commune et un Programme pour 2015 » - les objectifs partagés pour 2015 :

1. d'ici 2015, les citoyens et les entreprises bénéficieront de l'accès libre aux informations publiques, de processus transparents et de moyens efficaces pour la participation, ce qui maximise la valeur publique et soutient la transition vers une économie basée sur la connaissance;

Pour réaliser ces objectifs, les administrations publiques doivent :

a) développer des services publics orientés vers l'utilisateur en collaboration avec d'autres acteurs sociaux pour maximiser la valeur publique totale (amélioration des services publics);

b) développer des services orientés vers l'utilisateur et livrés de la façon la plus efficace;

c) rendre d'information publique facilement accessible;

d) rendre les processus administratifs aussi transparents que la législation de protection de données personnelle le permet;

e) promouvoir des moyens efficaces et utiles pour la participation.

2. d'ici 2015, la mobilité des citoyens et des entrepreneurs sur le Marché Unique est renforcée au moyen des services d'e-gouvernement transfrontaliers et des solutions interopérables pour la coopération administrative entre des administrations publiques européennes;

Pour réaliser ces objectifs, les administrations publiques doivent :

a) créer un changement considérable et positif de la facilité avec laquelle les entrepreneurs peuvent démarrer une société ou fournir et procurer des services et des marchandises n'importe où en Europe;

b) créer un changement considérable et positif de la facilité avec laquelle les citoyens peuvent étudier, travailler, résider et partir en retraite dans n'importe quel pays;

c) créer pour les services un e-gouvernement transfrontalier pour les besoins sociaux et économiques.

3. d'ici 2015, les obstacles administratifs pour les citoyens et les entrepreneurs sont réduits et une économie durable de CO2 est permise ainsi que l'efficacité et l'efficience par le changement organisationnel;

Pour réaliser ces objectifs, les administrations publiques doivent:

a) réduire les obstacles administratifs pour les citoyens et les entrepreneurs ;

b) réduire l'emprunte en matière de CO2;

c) considérer sur une base ordinaire comment des processus organisationnels pourraient être développées pour augmenter l'efficacité et l'efficience en appliquant des technologies de communication et d'information.

4. d'ici 2015, les conditions préalables appropriées et les « activateurs clés » doivent être en place pour permettre la coopération plus proche entre des administrations européennes, les entrepreneurs et les citoyens.

Pour réaliser ces objectifs, les administrations publiques doivent :

a) avoir les conditions préalables appropriées et les « activateurs clés » pour assurer la coopération plus proche;

b) délivrer des services de la façon la plus rentable, prêtant une attention particulière aux avantages des spécifications libres sur le marché européen de la technologie de communication et de l'information (logiciels libres);

c) voir l'innovation comme une partie intégrante de leur façon de travailler.

Rapport sur la compétitivité digitale de l'Europe

Enfin, la Commission européenne a publié en mai 2010 un rapport sur la compétitivité digitale de l'Europe où elle présente notamment un classement des pays en fonction de l'index de développement de l'administration électronique ([4]).

La Belgique se situe en 16e place au niveau mondial.

Cependant, comme l'indique l'auteur de l'étude, « si l'e-gouvernement est bien développé, il faut constater qu'il existe en Belgique des lacunes concernant la disponibilité totale des services en ligne. En effet, la Belgique réalise à nouveau une seizième place dans cette matière, mais sur, cette fois, seulement 31 pays analysés. Le pays est classé juste en dessous de la moyenne européenne, il y a donc des efforts à réaliser. »

À l'instar des constats posés ci-dessus dans le cadre du contexte de la simplification administrative, les propositions formulées en matière d'administration électronique dans le cadre de la présente réforme, tiennent compte de ce contexte général.

A.2. ÉTAT DES LIEUX EN WALLONIE

La Wallonie est déjà active depuis de nombreuses années dans le domaine de la simplification administrative et d'administration électronique.

En 2001, le Gouvernement décidait de créer une équipe projet, dénommée cellule « Wall-on-Line », placée sous l'autorité du Ministre-Président et rattachée administrativement au Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne.

Son objectif était d'œuvrer à la mise en place du Gouvernement électronique.

Par arrêté du 8 février 2002, le Gouvernement créait un Commissariat à la simplification administrative et dont les missions étaient :

— de concevoir et mettre en œuvre, en accord avec les Ministres fonctionnels, toute amélioration substantielle relative aux procédures prioritaires arrêtées par le Gouvernement;

([4]) Audrey VANDELEENE, *Analyse comparative de deux organismes en charge de l'e-gouvernement : le commissariat EASI-WAL et le SPF FEDICT*, juin 2011.

— d'animer un groupe de travail transversal à l'ensemble du service public wallon et de proposer au Gouvernement toute amélioration générique;

— d'assurer la coordination des initiatives en matière de simplification administrative avec l'équipe du projet du Gouvernement électronique;

— de mener toute autre mission, en rapport avec la simplification administrative, lui conférée par le Gouvernement.

L'expérience d'un peu plus de deux années de fonctionnement de ces deux structures a démontré la nécessité de garantir une plus forte coordination entre le travail de simplification administrative et la mise en place de l'administration électronique.

C'est la raison pour laquelle le Gouvernement wallon adoptait le 15 avril 2005 l'arrêté du Gouvernement wallon relatif au Commissariat wallon E-Administration-Simplification, en abrégé « EASI-WAL », créant ainsi une structure organisationnelle unique en vue d'améliorer la coordination et la cohérence des actions menées.

Le Commissariat EASI-WAL, qui comprend actuellement 24 personnes, a pour missions :

1° de mettre en œuvre les actions de simplification administrative et d'e-Gouvernement décidées par le Gouvernement;

2° de mener un travail de veille dans les domaines visés au 1° en vue de proposer éventuellement de nouvelles actions à mettre en œuvre;

3° de mener un travail d'amélioration de la lisibilité des textes décrétaux et réglementaires, des formulaires et documents administratifs;

4° de fournir aux services du Gouvernement wallon des conseils méthodologiques en matière de simplification administrative et de mise en place de l'e-Gouvernement.

Le 28 avril 2005, le Gouvernement approuvait le plan d'action 2005-2009 «simplification administrative, e-gouvernement et lisibilité».

Structuré en quatre grands chapitres (une vision, une démarche, une liste concrète d'actions et la mise en œuvre), ce programme visait à ce qu'en 2009 l'Administration wallonne ait parachevé sa mutation.

Le Plan d'action 2005-2009 traduisait la volonté politique du Gouvernement en projets concrets, en objectifs mesurables.

Ce plan comptait plus de 500 actions, qu'il s'agisse d'actions initiales ou d'actions ajoutées en cours de législature.

En février 2009, à l'occasion de l'évaluation du Plan 2005-2009, on a constaté que près de 65%, c'est-à-dire 292 actions, produisent leurs effets, soit parce qu'elles sont terminées, soit du fait de leur caractère permanent (voir à ce sujet : http://easi.wallonie.be/servlet/Repository/Evaluation_2005_2009___Execut.PDF?IDR=9192).

Pour avoir réalisé ou piloté de nombreuses actions, le commissariat EASI-WAL dispose aujourd'hui d'une vision transversale unique.

Cette vision lui permet de faire le diagnostic complet de projets de grande ampleur, de les planifier selon une méthode rigoureuse et éprouvée de gestion de projets, d'en prévenir les difficultés et d'en assurer l'accompagnement à tout moment de leur réalisation.

Sa détermination à améliorer la vie des usagers de ses services par les leviers de la simplification et de l'administration électronique n'a jamais faibli au cours de ces années, que du contraire.

La simplification administrative et l'administration électronique sont des matières en évolution constante et de nouvelles opportunités d'amélioration de la vie de l'usager apparaissent chaque jour.

Aujourd'hui, l'expertise, les outils, les méthodologies et les solutions informatiques sont là.

A.3. ÉTAT DES LIEUX EN FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

À l'instar de la Wallonie, la Fédération Wallonie-Bruxelles a déjà mené de nombreuses initiatives en matière de simplification administration et administration électronique.

Ainsi, sous la législature précédente, le Service ISA (Internet et Simplification administrative) a été créé au sein du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles en vue d'apporter un appui aux services administratifs dans la réalisation de projets de simplification administrative intégrés dans les plans opérationnels des mandataires.

Le Service ISA a ensuite été intégré au Centre d'Expertise et de Pilotage de l'Informatique et du Gouvernement Electronique (CEPIGE) dont les principales missions sont:

1. Coordination Informatique et Simplification administrative :

Mettre en œuvre le dispositif de pilotage et de coordination du développement informatique du Ministère.

Apporter aux services fonctionnels un support au développement de leurs projets informatiques.

2. WEB et E-gov :

Gérer, organiser et uniformiser la politique WEB du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles par le respect des normes WEB et l'accompagnement et la réalisation des sites internet et de l'intranet.

Développer des outils permettant une simplification administrative et une gouvernance électronique (harmonisation et simplification des formalités et documents) en vue de faciliter les échanges avec ses usagers et le travail des agents de l'Administration.

3. Sécurité :

Gérer et organiser la politique de sécurité du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles en vue de minimi-

ser les risques liés à la mise en place d'une administration électronique.

4. Données et datawarehouse :

Mettre en place avec l'ETNIC une base de données commune relative à la gestion des données signalétiques des tiers en relation avec les services du Ministère.

Développer un outil permettant la mise en commun des données des divers services en vue de pouvoir effectuer différentes requêtes notamment d'ordre statistique de manière transversale.

5. Gestion électronique des documents (GED) :

Accompagner l'implantation de la GED au sein du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Un plan de simplification administrative a également été validé par le Gouvernement.

Depuis 2010, une Task Force simplification, présidée par le Directeur général de la Direction générale Audit, Coordination et Appui, réunit les compétences et fédère les ressources des trois services chargés de la mise en œuvre du Plan de simplification administrative 2010-2014.

En septembre 2011, à l'initiative du Secrétaire général du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, une réforme pour améliorer le pilotage et l'implémentation du changement a été proposée et un Service général de la Modernisation et de la Stratégie a été créé.

Il s'agit de rassembler dans un service général la cellule stratégie du Secrétariat général et l'ensemble des acteurs clés de la Direction générale Audit, Coordination et Appui en charge de la modernisation des processus de gestion, soit le Service général de l'Audit et de la Qualité, la direction de la Communication, le Centre d'Expertise du Pilotage Informatique et du Gouvernement électronique et la direction du développement durable.

C'est au sein de ce nouveau service qu'une cellule « simplification administrative » (composée de trois niveaux 1) est intégrée au sein d'un pôle « pilotage » et participera ainsi notamment au développement coordonné de la stratégie du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles et au pilotage de projets transversaux.

Rôle actuel de la Cellule Simplification administrative :

1. Pilotage de la simplification du MFWB :
   - — élaboration de la stratégie de simplification administrative et des Plans de simplification;
   - — suivi du Plan de simplification;
   - — élaboration des notes de reporting au gouvernement;
   - — coordination de la simplification au sein du Ministère;
   - — relai entre le cabinet du Ministre-Président et le Ministère;
2. coordination des objectifs spécifiques du Plan;
3. collaboration avec le Centre d'expertise juridique, le Centre de pilotage informatique et d'e-gouvernement, la Direction de la Communication et les entités du Ministère pour la mise en œuvre des projets du Plan de simplification;
4. synergies avec le Commissariat Easi-Wal et les autres entités extérieures chargées de la simplification administratives (Agence ASA, Europe, …).

L'objectif est d'améliorer la cohérence d'action de ces différents acteurs et de mieux mutualiser les ressources disponibles.

A.4. LE PLAN ENSEMBLE SIMPLIFIONS 2010-2014

Forts de leurs résultats et expériences, les gouvernements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont décidé de renforcer leur travail dans le domaine de la simplification administrative et de l'administration électronique.

Pour ce faire, ils se sont accordés sur la nécessité d'une méthodologie commune à la Fédération Wallonie-Bruxelles et à la Wallonie.

Une méthodologie qui se calque sur celle du Plan Marshall : concentration des moyens, priorisation des actions, synergie entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles et évaluation des résultats.

Avec un objectif commun pour les deux exécutifs : réduire les charges administratives.

Le Plan de simplification administrative 2010-2014 – Plan Ensemble Simplifions - a été approuvé définitivement par les Gouvernements le 25 février 2010.

La similitude des objectifs poursuivis et la volonté d'accroître les synergies entre la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Wallonie en matière de simplification administrative et d'administration électronique ont amené les gouvernements à proposer in fine l'adoption d'un seul et unique plan pour les deux entités.

La simplification administrative est fortement souhaitée par les usagers qui ont souvent l'impression d'être ensevelis sous les charges administratives. Elles se traduisent par la lenteur, la fréquence ou le coût des démarches.

Cette situation est encore aggravée par d'autres facteurs :

- — la complexité institutionnelle de notre pays;
- — la charge d'irritation, dimension non négligeable du vécu de l'usager face à l'Administration. Il convient de l'intégrer dans la réflexion globale. En effet, même si une démarche est rapide, peu coûteuse et peu fréquente, elle est susceptible d'irriter celui qui y est confronté.

L'objectif prioritaire du Gouvernement est de parvenir à réduire les charges administratives pour l'usager, tout en veillant à éviter autant que possible le transfert de ces charges vers l'Administration. Il faut tendre vers une situation où tout le monde sera gagnant. Tous les projets du Plan Simplification administrative et administration électronique du Gouvernement wallon contribueront d'une manière ou d'une autre à cet objectif global.

Le fonctionnement autour d'un plan commun et d'objectifs partagés a déjà permis d'améliorer les synergies entre les deux entités fédérées.

Par ailleurs, des échanges de bonnes pratiques ont déjà été opérés entre les équipes en charge de la simplification administrative et l'administration électronique.

A.5. PROPOSITION POUR L'AVENIR

A.5.1. Généralités

Au travers de leurs Déclarations de politique régionale et communautaire, les Gouvernements se sont engagés, dans le cadre de leurs volontés de rapprocher les administrations à « envisager la fusion des services de simplification administrative ».

Le contexte général et les recommandations des diverses instances internationales qui se sont penchées sur la simplification administration et l'administration électronique en Fédération Wallonie-Bruxelles et en Wallonie ainsi que l'expérience acquises par les deux entités conforte l'idée qu'il faut à présent aller encore un pas plus loin et créer les ponts nécessaires pour amorcer une nouvelle dynamique de simplification administrative et d'administration électronique en Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles.

La réforme initiée s'inscrit dans une vision moderne de l'administration de demain, à l'écoute de ses usagers, citoyens, entreprises, associations ou autres services publics.

Elle tient également compte des forces et faiblesses et des deux modèles ainsi que des opportunités et menaces qui ont été soulevées.

La réforme proposée vise à renforcer la dynamique de simplification administrative en Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles :

— en termes d'efficience, en rassemblant et en fédérant les énergies, les synergies et les expertises autour d'un objectif commun;

— en rationalisant le fonctionnement actuel;

— la mise en place d'une structure transversale et pérenne;

— donner plus d'autonomie dans la gestion de cette dynamique tout en associant de près les administrations et organismes d'intérêt public à la gestion de cet outil à leur service;

— travailler sur une perspective d'une offre globale de services, adaptée en fonction des besoins plutôt qu'en terme de simplification administrative et/ou d'administration électronique;

— poursuivre le travail en réseau;

— améliorer la gestion des moyens humains et financiers mis à disposition de la simplification administrative et de l'administration électronique.

La question de la simplification administrative et de l'eGouvernement a une dimension stratégique qui la place au cœur de la modernisation des services publics par sa dimension transversale et systémique : elle doit permettre de renforcer par leur qualité, leur modernité et leur sens du partenariat efficace, les services publics.

La situation du dispositif de simplification administrative et d'administration électronique vers laquelle nous devons tendre est la suivante :

— la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles s'appuient sur une structure légère pour mettre en œuvre sa politique de stimulation et de coordination des initiatives simplification administrative et d'administration électronique;

— l'ensemble des administrations et des organismes d'intérêt public offrant des services directs aux usagers bénéficient de mesures d'accompagnement et d'appui en vue de participer à la réduction des charges administratives;

— une stratégie d'ensemble claire et convaincante pour l'amélioration de la réglementation est mise en œuvre;

— les TIC sont de plus en plus reconnues comme un outil majeur de la transformation et de la réforme du secteur public, qui aident les gouvernements à réduire leurs dépenses, accroître l'efficience et les performances du secteur public et à renforcer l'efficacité des politiques;

— l'usager est placé au centre du dispositif et des mesures concrètes qui sont mise en œuvre et ce pour répondre au plus près à ses attentes.

À l'aube de la 6e réforme de l'État et du transfert de compétences qui va en découler, il est primordial de doter la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles d'un outil commun qui veillera à assurer l'efficacité de nos dispositifs, à réduire les charges administratives pesant sur les usagers et à promouvoir des solutions en termes d'eGouvernement.

Un tel outil transversal veillera également à mutualiser les efforts et ainsi à réaliser des économies budgétaires.

Présentation de la réforme

La réforme proposée repose sur deux grands axes :

— la création d'un service commun entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique;

— un réseau des correspondants administratifs en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique.

A.5.2. L'entité commune entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique

En application de l'article 77 de la Loi spéciale du 8 août 1980, le Gouvernement wallon et le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont adopté le 21 février 2013 un accord de coopération entre la Région wallonne et la Communauté française organisant un service commun en matière de simplification administrative et d'administration électronique dénommé e-Wallonie-Bruxelles Simplification, « eWBS » en abrégé.

Ce service commun aura pour objet :

— de proposer, de poursuivre et de coordonner pour la Région wallonne et la Communauté française les mesures en vue de lutter contre la complexité administrative et les contraintes administratives imposées :

  — aux usagers des services publics et à améliorer le service rendu à ces derniers;

  — mais aussi aux membres du personnel des services des Gouvernements et organismes d'intérêt public.

— d'aider, de mobiliser et d'inciter les administrations et les organismes publics de la Région wallonne et de la Communauté française à mettre en œuvre les mesures proposées.

A cette fin, ce service commun remplira les missions suivantes, en collaboration avec les relais internes des administrations et les organismes d'intérêt public :

1° coordonner les travaux de simplification administrative au profit des usagers et des membres du personnel des services des Gouvernements et organismes d'intérêt public;

2° favoriser le développement de l'administration électronique;

3° organiser un espace de dialogue avec les usagers.

Pour accomplir les missions qui lui sont confiées, l'organisme offrira quatre types d'appui ou de soutien (les membres du personnel pouvant être affectés à plusieurs de ces services en fonction de leurs expertises) :

a) un appui innovation et méthodes, qui :

  — organise l'écoute active des usagers, analyse l'adéquation entre l'offre de services des administrations et organismes d'intérêt public et la demande des usagers et formule des propositions aux Gouvernements, ainsi qu'aux administrations et organismes d'intérêt public, afin d'en améliorer l'adéquation;

  — recherche, en matière de simplification administrative et d'administration électronique, les meilleures pratiques et les innovations associées à ces services;

  — propose aux Gouvernements, ainsi qu'aux administrations et organismes d'intérêt public, des initiatives de simplification administrative et d'administration électronique dont elle analyse les conditions opérationnelles de réussite;

  — développe des outils et méthodes en matière de simplification administrative et d'administration électronique permettant d'atteindre les objectifs fixés, en particulier en matière de mesure de l'offre, de la demande, de la satisfaction, de recherche, de valorisation de meilleures pratiques et de comparaisons internationales.

Innovation: il s'agirait ici de rester ouvert, par une écoute et un contact très proche avec les usagers et les agents, à toute amélioration visant à accroître la qualité du service rendu aux usagers, autant au niveau d'outils, d'applications, de nouvelles manières de faire mais aussi de diffuser ces innovations et de faire en sorte qu'elles soient acceptées et utilisées.

L'organisme jouerait un rôle de laboratoire, d'incubateur et de relais de nouvelles idées, de nouveaux projets.

Méthodes: il s'agirait d'élaborer et de diffuser les méthodes permettant d'atteindre les objectifs fixés, de les tester si pertinent, de les proposer au Conseil d'administration pour leur donner une valeur plus officielle, de veiller à leur diffusion auprès des services concernés...

On mettrait donc concrètement dans le service innovation et méthodes :

— l'élaboration de méthodes, d'outils, de règles, de recommandations;

— le test de ces méthodes et outils en pilote;

— la diffusion de ceux-ci: sensibilisation, formation, communication;

— la réalisation d'études exploratoires et la diffusion de leurs résultats;

— la veille et le benchmarking par rapport à des solutions innovantes ou par rapport aux besoins des usagers;

— ...

Quelques exemples concrets où un tel type de mission a déjà été réalisé :

— grille Principe de confiance, Grille Traçabilité, Grille Envoi Recommandé;

— analyse d'Impact de la Réglementation: élaboration de la méthode et test;

— étude sur la validité de la signature;

— enquêtes Ensemble Simplifions;

— visites dans les entreprises;

— règles en matière de web;

— élaboration du cadre de référence des processus génériques;

— ...

Dans le cas de l'innovation et des méthodes, l'Administration participe à l'élaboration de la méthode ou aux tests de celles-ci.

b) un appui en conseil qui :

  — accompagne les administrations et organismes d'intérêt public dans l'élaboration de leur stratégie de simplification administrative et d'administration électronique;

  — capitalise les expertises, mutualise les outils et développe les méthodes opérationnelles d'accompagnement au changement en matière de simplification administrative et d'administration électronique;

  — assure la synthèse et la coordination des travaux menés.

Par rapport à une problématique donnée et à la demande d'une administration ou d'un organisme d'intérêt public, il s'agirait d'intervenir comme le fait un consultant dans une mission de consultance: dresser un état des lieux, poser un diagnostic, analyser la situation, identifier des pistes de solution, proposer un plan

d'action et, sur demande, accompagner l'Administration dans la mise en œuvre.

On mettrait donc concrètement dans le service conseil :

— du conseil comme défini ci-dessus avec la possibilité d'avoir un diagnostic seul par exemple sans le reste de la méthode;
— du coaching;
— de l'accompagnement sur le terrain;
— de l'aide à la mise en œuvre des projets;
— du soutien méthodologique;
— ...

Quelques exemples concrets où un tel type de mission a déjà été réalisé :

— diagnostic Cyberclasse et Pôles de compétitivité;
— aide à la réalisation du questionnaire dans le cadre des centres de planning familial pour identifier les orientations de changement du dispositif;
— proposition de plan d'action pour la mise en œuvre des « projets phares » de simplification administrative;
— coaching sur la simplification des formulaires;
— analyse des besoins pour les Aides à la recherche en vue d'une dématérialisation;
— application de la grille d'analyse de la traçabilité et proposition d'un plan d'action;
— ...

Le rôle dévolu aux administrations est important à souligner. Dans le cas du conseil, l'Administration a clairement l'initiative. Elle garde la main. C'est elle qui fait appel, qui produit et qui reste le maitre d'œuvre. Le service commun est en arrière, en support.

c) un appui production et gestion qui :

— assure la mise en œuvre, dans le cadre d'un mandat prédéfini entre le SGSA et le(s) service(s) concerné(s), de projets structurants dans le domaine de la simplification administrative et de l'administration électronique; garantit leur réussite dans le respect des coûts, de la qualité et des délais fixés dans le mandat initial et organise le transfert des projets à un tiers lorsqu'ils sont en état d'être exploités;
— conçoit et adapte les méthodes et outils d'assurance qualité à utiliser en vue de professionnaliser la conduite des projets de simplification administrative et d'administration électronique au sein des administrations et organismes d'intérêt public en matière de simplification administrative et d'administration électronique.

Il s'agirait de la réalisation effective de certains projets clairement transversaux, de l'idée initiale à sa concrétisation, et parfois de leur gestion opérationnelle mais aussi de tâches plus ponctuelles que l'entité doit spécifiquement prester au bénéfice des administrations. Le SGSA est clairement à la manœuvre en tout ou en partie.

On mettrait donc concrètement dans le service production et gestion :

— la gestion de projets ou d'outils transversaux;
— la gestion opérationnelle d'applications;
— la mise en œuvre concrète des méthodes dans des projets autres que les nôtres.

Quelques exemples concrets où un tel type de mission a déjà été réalisé :

— espace personnel;
— module de signature électronique;
— banque Carrefour;
— formulaires électroniques;
— aide processus sur les Aides à la recherche ou les Pôles de compétitivité.

d) un appui stratégie, coordination et mise à disposition de ressources qui :

— établit les objectifs généraux à atteindre en matière de simplification administrative et d'administration électronique, identifie les méthodes pour y parvenir;
— propose à l'administration d'utiliser temporairement, dans le cadre de projets de simplification administrative et d'administration électronique, des ressources du service eWBS, qu'il s'agisse de ressources humaines, organisationnelles ou financières;
— coordonne la mise en œuvre des actions de simplification administration et d'administration électronique et en assure le suivi;
— évalue, pour les Gouvernements et en concertation avec l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS), les actions de simplification administrative et d'administration électronique.

Pour la partie « mise à disposition de ressources », cela consisterait à proposer à l'Administration d'utiliser temporairement des ressources existantes dans le service eWBS, qu'il s'agisse de ressources humaines (chef de projet, expert particulier), organisationnelles (utilisation d'une centrale d'achat ou de marché) ou financières (prise en charge financière par l'entité de services prestés pour les administrations).

On mettrait donc concrètement dans le service stratégie, coordination et mise à disposition de ressources :

— l'élaboration du plan d'action et de la stratégie de simplification administrative et/ou d'administration électronique;
— la coordination et le reporting de l'avancée de ce plan et des actions qu'il contient;
— l'animation de réseaux, de Communautés de pratiques – mise en relation des acteurs qui contribuent à la mise en œuvre de la stratégie;
— la représentation - contact avec les autres entités belges ou étrangères;
— la possibilité de recourir à des centrales d'achat/marchés à commande;
— le soutien en gestion de projets;
— la mise à disposition de consultants financés par l'entité pour accompagner certains projets de l'Administration;
— ...

Quelques exemples concrets où un tel type de mission a déjà été réalisé :

— travail préparatoire et élaboration du Plan Ensemble Simplifions;

— coordination du reporting pour le suivi régulier par le Gouvernement, soit de manière globale soit sur des points particuliers comme la mise en oeuvre des pistes d'optimisation dans le cadre des SCM;

— animation des Communautés de pratique Correspondants Simplification, Processus, Formulaires, Sources authentiques;

— participation à l'ICEG et à l'accord de coopération Simplification administrative;

— centrales d'achat/marchés à commande pour SCM, ergonomie, processus génériques;

— soutien en gestion de projets pour la simplification et la dématérialisation du permis d'environnement;

— mise à disposition de NSI et du CRIDS pour l'accompagnement à l'accès aux sources authentiques;

— ...

Comme pour le conseil, c'est ici clairement l'Administration, ou le Gouvernement, qui doit demander la mise à disposition de ressources, même si le SGSA peut prendre l'initiative de lancer un marché-cadre par exemple sur un domaine dont elle pressent que l'Administration pourrait avoir besoin. Elle peut donc précéder la demande mais ne la met concrètement en œuvre que s'il y a une demande.

Il est par ailleurs envisagé que le Gouvernement wallon ou le Gouvernement de la Communauté française puisse confier une mission spécifique au service commun.

Ainsi, si le Gouvernement wallon envisage de mener une action particulière de simplification administrative pour un public-cible particulier comme les entreprises (exemple : Plan Action Industrie), cette disposition permet de confier cette mission au service commun.

Au niveau de son fonctionnement, le service commun est rattaché au secrétariat général du Service Public de Wallonie et au Ministère de la Communauté française.

En outre, le service commun sera géré au quotidien par un fonctionnaire général, désigné conjointement par le Gouvernement de la Communauté française et le Gouvernement wallon pour un mandat, en application du régime institué par le Titre II du Livre II de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 décembre 2003 portant le Code de la Fonction publique wallonne.

Concernant le personnel, les dispositions qui constituent le statut administratif et pécuniaire des agents des services du Gouvernement wallon ainsi que les conditions d'engagement et la situation administrative et pécuniaire des membres du personnel contractuel des services du Gouvernement wallon sont applicables au personnel de l'Agence, sous réserve des adaptations nécessaires.

En ce qui concerne le budget, les missions du service eWBS seront couvertes par les moyens à charge des budgets de la Région wallonne et de la Communauté française.

A.5.3. Le réseau des correspondants administratifs en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique

La collaboration entre le service commun et les différentes administrations régionales et communautaires et autres organismes est organisée au sein d'un réseau de correspondants administratifs en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique, ci-après désignés par les termes « correspondant simplification administrative ».

Ces correspondants simplification administrative renforcent l'ancrage au niveau des administrations et organismes d'intérêt public.

Ils ont pour mission spécifique la simplification administrative et l'administration électronique au niveau de leur administration ou de leur organisme public et dépendent directement du fonctionnaire dirigeant.

Ils demeurent cependant sous l'autorité de leur fonctionnaire dirigeant.

Les missions confiées aux correspondants Simplification administrative peuvent être réparties entre plusieurs personnes.

Ils agissent en tant qu'intermédiaires entre le service eWBS et leur administration ou organisme public :

— ils assurent le suivi et informent régulièrement le service eWBS de l'évolution de la mise en œuvre dans leur administration ou organisme public des initiatives de simplification administrative et d'administration électronique qui ont été initiées;

— ils veillent à la coordination et à la cohérence des activités de simplification administrative et d'administration électronique dans leur administration ou organisme public;

— ils formulent des propositions à le service eWBS dans le cadre de ses missions et coordonnent les initiatives de simplification administrative et d'administration électronique au sein de leur administration ou organisme public respectifs;

— ils accompagnent le service eWBS dans l'exercice de ses missions en participant aux travaux menés par celle-ci au sein de l'administration ou l'organisme d'intérêt public dont ils dépendent;

— ils participent à l'élaboration des plans d'action et de la stratégie en matière de simplification administrative et d'administration électronique;

— ils bénéficient de formations organisées par le service eWBS à leur intention en matière de simplification administrative et d'administration électronique et apportent une expertise en simplification administrative et d'administration électronique au sein de leur administration ou organisme public;

— ils assurent la représentation de leur administration ou organisme public lors de manifestations officielles ayant trait à la simplification administrative et/ou l'administration électronique.

Le Conseil d'État indique, dans son avis sur la première version de l'accord de coopération, que la création d'un service administratif en matière de simplification

administrative et d'administration électronique relève des matières réglementaires.

Partant, afin de respecter la séparation des pouvoirs qu'applique l'article 77 de la loi spéciale du 8 août 1980, un premier accord de coopération a été conclu le 21 février 2013 entre les gouvernements concernés pour créer le service administratif eWBS.

Un deuxième accord de coopération ne comprenant que les aspects devant être soumis à assentiment a été conclu entre les deux gouvernements à la même date.

C'est ce dernier qui est à soumis à l'approbation de votre assemblée.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 1er

Le présent article n'appelle pas de commentaire particulier.

Article 2

L'article précise que, conformément à l'article 92 bis de la loi du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, il y a lieu, par voie de décret, de porter assentiment à l'accord de coopération annexé au présent décret.

Article 3

Cette disposition fixe l'entrée en vigueur du présent décret.

PROJET DE DÉCRET

portant assentiment, pour les matières visées à l'article 138 de la Constitution, à l'accord de coopération du 21 février 2013 entre la Région wallonne et la Communauté française en matière de simplification administrative et d'administration électronique et organisant un réseau des correspondants en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique

Le Gouvernement wallon,

Sur la proposition du Ministre-Président du Gouvernement wallon,

Après délibération,

ARRÊTE :

Le Ministre-Président est chargé de présenter au Parlement wallon le projet de décret dont la teneur suit :

Article 1er

Le présent décret règle, en vertu de l'article 138 de la Constitution, des matières visées aux articles 127, §1er, et 128, §1er, de celle-ci.

Art. 2

Assentiment est donné à l'accord de coopération du 21 février 2013 entre la Région wallonne et la Communauté française en matière de simplification administrative et d'administration électronique et organisant un réseau des correspondants en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique.

Art. 3

Le présent décret entre en vigueur à une date fixée par le Gouvernement.

Namur, le 21 février 2013.

Le Ministre-Président du Gouvernement wallon,

RUDY DEMOTTE

---

21 FEVRIER 2013 - Accord de coopération entre la Région wallonne et la Communauté française en matière de simplification administrative et d'administration électronique et organisant un réseau des correspondants en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique

---

Vu les articles 1er, 2, 33, 38 et 39 ainsi que le chapitre IV, sections I et II du Titre III de la Constitution;

Vu la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles modifiée par la loi spéciale du 8 août 1988, la loi spéciale du 16 janvier 1989 relative au financement des Communautés et des Régions, et la loi spéciale du 16 juillet 1993 visant à achever la structure fédérale de l'Etat, notamment les articles 4, 5, 6, 6bis, 9, 77 et 87 ;

Vu l'accord de coopération du 21 février 2013 entre la Région wallonne et la Communauté française organisant un service commun en matière de simplification administrative et d'administration électronique dénommé *e*-Wallonie-Bruxelles Simplification, « *e*WBS » en abrégé ;

Vu le décret du 27 mars 2002 portant création de l'Entreprise publique des Technologies nouvelles de l'Information et de la Communication de la Communauté française (ETNIC) ;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 décembre 2003 portant le Code de la Fonction publique wallonne ;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 15 avril 2005 relatif au Commissariat wallon E-Administration-Simplification, en abrégé « EASI-WAL » ;

Considérant que la simplification administrative se définit comme l'ensemble des démarches destinées à faciliter et simplifier les formalités administratives qu'un usager est tenu d'exécuter en vue de satisfaire aux règles imposées par les autorités ;

Que l'administration électronique est, quant à elle, définie comme l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par les administrations afin d'améliorer les services publics et les processus démocratiques, et de renforcer le soutien des politiques publiques ;

Considérant que la simplification des démarches au bénéfice de l'usager s'impose comme une obligation car, contrairement au secteur privé, l'usager qui est en relation avec l'administration n'a pas le choix du prestataire ;

Que des services publics plus efficaces et productifs sont une nécessité, en particulier pour les entreprises mais également pour les autres usagers, tels que les citoyens et le monde associatif : des démarches et des services simplifiés déchargent les usagers de toute une série de modalités improductives et de lourdeurs administratives qui pèsent sur leur activité et qui les pénalisent dans leur action ;

Qu'enfin, la simplification des démarches au bénéfice de l'usager s'impose comme une opportunité car elle fournit aux administrations une occasion de repenser leurs modes opératoires en assurant leurs missions en phase avec les besoins réels des usagers ;

Considérant que l'objectif prioritaire est de parvenir à réduire les charges administratives pour l'usager, tout en veillant à éviter autant que possible le transfert de ces charges vers l'administration ;

Considérant que les actions menées en matière de simplification administrative et d'administration électronique dépassent les délimitations institutionnelles imposées par la structure fédérale belge ;

Que tant la Région wallonne que la Communauté française ont fait de la simplification administrative et de l'administration électronique un enjeu essentiel et ont inscrit leurs actions dans ces domaines dans la durée ;

Que depuis de nombreuses années déjà, ces deux entités fédérées ont mené divers projets, certains déjà en commun, en vue de réduire les charges administratives pesant sur les usagers ;

Que ces deux entités, par leurs domaines de compétences, sont pleinement conscientes de la nécessité de tout entreprendre pour renforcer l'adéquation entre leurs services et les attentes de la société ;

Que cette volonté poursuit également un objectif d'économies d'échelle ;

Considérant que les déclarations de politique régionale et communautaire précisent que les Gouvernements s'engagent, dans une volonté de rapprochement des administrations, à envisager la fusion des services de simplification administrative ;

Qu'il est intéressant, dans un souci de renforcer les synergies entre les deux entités, d'assurer une cohérence et une complémentarité entre les actions menées par chacune d'elles et visant des objectifs similaires ;

Considérant que tout ce qui précède plaide en faveur d'une coopération accrue des acteurs de la simplification administrative et de l'administration électronique de la Région wallonne et de la Communauté française et qu'il est dès lors hautement souhaitable qu'un accord encadre la coopération entre les deux entités dans le cadre de ces matières ;

Vu les protocoles n° 581 et n° 409 des Comités de Secteur XVI et XVII réunis conjointement le 13 juillet 2012 ;

Vu la décision du Gouvernement wallon du 21 février 2013 ;

Vu la décision du Gouvernement de la Communauté française du 21 février 2013 ;

La Région wallonne, représentée par son Gouvernement ;

La Communauté française, représentée par son Gouvernement ;

Ont convenu ce qui suit :

CHAPITRE Ier - Coopération entre le service *e*-Wallonie-Bruxelles Simplification, « *e*WBS » en abrégé, et les organismes publics autonomes créés par la Région wallonne et la Communauté française

Article 1er. Les modalités de coopération en matière de simplification administrative et d'administration électronique entre le service *e*WBS et les organismes publics autonomes créés par la Région wallonne et la Communauté française sont réglées au travers de protocoles de collaboration.

CHAPITRE II - Le réseau des correspondants en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique

Art. 2. La collaboration entre service *e*WBS et les différents organismes visés à l'article 3 est organisée au sein d'un réseau de correspondants administratifs en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique, ci-après désignés par les termes « correspondant Simplification administrative ».

§2. Les correspondants Simplification administrative ont pour mission spécifique la simplification administrative et l'administration électronique au niveau de leur organisme.

Ils demeurent cependant sous l'autorité de leur fonctionnaire dirigeant.

Les missions confiées aux correspondants Simplification administrative peuvent être réparties entre plusieurs personnes.

Ils agissent en tant qu'intermédiaires entre le service *e*WBS et leur organisme public :

- ils assurent le suivi et informent régulièrement le service *e*WBS de l'évolution de la mise en œuvre dans leur administration ou organisme public des initiatives de simplification administrative et d'administration électronique qui ont été initiées ;
- ils veillent à la coordination et à la cohérence des activités de simplification administrative et d'administration électronique dans leur administration ou organisme public ;
- ils formulent des propositions au service *e*WBS dans le cadre de ses missions et coordonnent les initiatives de simplification administrative et d'administration électronique au sein de leur administration ou organisme public respectif ;
- ils accompagnent le service *e*WBS dans l'exercice de ses missions en participant aux travaux menés par celle-ci au sein de l'administration ou l'organisme d'intérêt public dont ils dépendent ;
- ils participent à l'élaboration des plans d'action et de la stratégie en matière de simplification administrative et d'administration électronique ;
- ils bénéficient de formations organisées par le service *e*WBS à leur intention en matière de simplification administrative et d'administration électronique et apportent une expertise en simplification administrative et d'administration électronique au sein de leur administration ou organisme public ;
- ils assurent la représentation de leur administration ou organisme public lors de manifestations officielles ayant trait à la simplification administrative et/ou l'administration électronique.

§3. Le service *e*WBS réunit, au moins deux fois par an, les correspondants Simplification administrative.

Art. 3. §1er. Au moins un correspondant Simplification administrative est désigné :

a) pour la Communauté française, au sein :

1° de l'Office de la Naissance et de l'Enfance ;

2° de l'Entreprise publique des Technologies nouvelles de l'Information et de la Communication ;

3° de l'Institut de Formation en cours de carrière ;

4° du Conseil supérieur de l'Audiovisuel ;

b) pour la Région wallonne, au sein :

1° de l'Agence wallonne pour la Promotion d'une Agriculture de Qualité en Wallonie ;

2° de l'Agence de Stimulation Economique ;

3° de l'Agence de Stimulation Technologique ;

4° de l'Agence wallonne à l'Exportation et aux Investissements étrangers ;

5° de l'Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées ;

6° de l'Agence wallonne des Télécommunications ;

7° du Commissariat général du Tourisme ;

8° du Centre régional d'Aide aux Communes ;

9° du Fond du Logement des Familles nombreuses de Wallonie ;

10° de l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi ;

11° de l'Institut wallon de Formation en alternance des Indépendants et des PME ;

12° de l'Institut du Patrimoine wallon ;

13° de la Société wallonne de Financement et de Garantie des PME ;

14° de la Société régionale wallonne du Transport ;

15° de la Société wallonne du Crédit social ;
16° de la Société wallonne du Logement ;
17° de Wallonie-Bruxelles International.
Le Gouvernement wallon et le Gouvernement de la Communauté française peuvent, de commun accord, compléter par arrêté la liste visée à l'alinéa précédent.

§2. Les correspondants Simplification administrative sont désignés parmi les membres du personnel de chaque organe visé au §1er, qui ont au moins une fonction de niveau A ou 1.
Les correspondants Simplification administrative visés au §1er sont désignés par le service ou l'organisme dont ils dépendent.

CHAPITRE IV - Dispositions diverses, transitoires et finales

Art. 4. §1er. En matière d'informatique administrative, le service *e*WBS peut faire appel, pour ses besoins, aux services de la Communauté française compétents en la matière ou recourir directement à un prestataire extérieur dans le respect de la loi sur les marchés publics.

§2. L'Entreprise publique des Technologies nouvelles de l'Information et de la Communication (ETNIC) peut être chargée d'assumer, pour le service *e*WBS, les missions de services publics telles que définies à l'article 3, §1er, A, 1°, 2°, 5°, 6° et 7°, C, 10° et 11°, et D, 12°, du décret du 27 mars 2002 portant Création de l'Entreprise publique des Technologies nouvelles de l'Information et de la Communication de la Communauté française (ETNIC).
Une convention de collaboration entre l'ETNIC et le service *e*WBS règle les modalités de coopération entre les deux entités ainsi que les prestations concernées.
Les autres dispositions du décret du 27 mars 2002 sont mutatis mutandis applicables aux missions de service public assurées au service *e*WBS.
Le financement des prestations réalisées par l'ETNIC pour le service *e*WBS est à charge de ce dernier.

Art. 5. Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.
Il produira ses effets à une date fixée de commun accord par le Gouvernement wallon et le Gouvernement de la Communauté française.

Fait à Namur, le 21 février 2013.

Pour la Région wallonne,

Rudy DEMOTTE
Ministre-Président

Pour la Communauté française,

Rudy DEMOTTE
Ministre-Président

ROYAUME DE BELGIQUE

AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT

51.818/2

Le 24 juillet 2012, le Conseil d'État, section de législation, a été invité par le Ministre-Président du Gouvernement wallon, à communiquer un avis, dans un délai de trente jours prorogé jusqu'au 28 septembre 2012 (*), sur un avant-projet de décret « portant assentiment pour les matières visées à l'article 138 de la Constitution à l'accord de coopération entre la Région wallonne et la Communauté française organisant un service commun en matière de simplification administrative et d'administration électronique ».

L'avant-projet a été examiné par la deuxième chambre le 24 septembre 2012.

La chambre était composée de Yves KREINS, président de chambre, Pierre V ANDERNOOT et Martine BAGUET, conseillers d'État, Sébastien VAN DROOGHENBROECK et Jacques ENGLEBERT, assesseurs, et Bernadette VIGNERON, greffier.

Le rapport a été présenté par Xavier DELGRANGE, premier auditeur chef de section.

L'avis, dont le texte suit, a été donné le 24 septembre 2012.

(*) Par courriel du 26 juillet 2012.

*

* *

Comme la demande d'avis est introduite sur la base de l'article 84, §1er, alinéa 1er, 1°, des lois coordonnées sur le Conseil d'État, tel qu'il est remplacé par la loi du 2 avril 2003, la section de législation limite son examen au fondement juridique de l'avant-projet, à la compétence de l'auteur de l'acte ainsi qu'à l'accomplissement des formalités préalables, conformément à l'article 84, §3, des lois coordonnées précitées.

Sur ces trois points, l'avant-projet appelle les observations suivantes.

Examen de l'avant-projet

1. La loi spéciale du 8 août 1980 « de réformes institutionnelles » organise la coopération entre les entités fédérées, notamment la création et l'organisation de services communs, en s'inscrivant pleinement dans la logique de la séparation des pouvoirs. Dès 1980, l'article 52 de la loi spéciale permettait aux parlements de la Communauté française et de la Région wallonne d'organiser des services communs tandis que l'article 77 octroyait la même compétence aux gouvernements de ces entités. La loi Spéciale du 8 août 1988 a inséré dans celle du 8 août 1980 l'article 92*bis* qui permet à l'État, aux communautés et aux régions de conclure des accords de coopération portant « notamment sur la création et la gestion conjointes de services et institutions communes ».

Afin de conférer un effet utile à chacune de ces dispositions et de tenir compte de la chronologie qui vient d'être rappelée, les articles 52, 77 et 92*bis* doivent faire l'objet d'une application autonome, en fonction des auteurs de la création du service considéré.

Si l'accord de coopération porte sur des matières réglées par décret, il doit, conformément à l'article 92*bis* de la loi spéciale, recevoir l'assentiment des législateurs ([1]). Tel serait le cas, par exemple, si l'organisme créé se voyait accorder la personnalité juridique, conformément cette fois à l'article 9 de la loi spéciale.

Si, par contre, l'accord ne porte que sur des matières réglementaires, telles que la création et l'organisation de services conformément à l'article 87, §1er, de la loi spéciale, afin de se conformer au principe de la séparation des pouvoirs qu'applique l'article 77 de la loi spéciale, il ne doit être conclu qu'entre les gouvernements concernés, selon les modalités que ceux-ci déterminent ([2]).

Les travaux préparatoires de l'article 77 confirment cette interprétation. Dans sa version originale de 1980, il était rédigé comme suit :

« Aussi longtemps que l'Exécutif de la Communauté française n'exerce pas les compétences de l'Exécutif régional wallon, dans les conditions prévues à l'article 1er, §4, ces Exécutifs peuvent décider de leur coopération et de celle de leurs services, tenir des séances communes et organiser des services communs ».

Lors des débats parlementaires, un amendement fut déposé, qui visait à compléter la disposition par le texte suivant : «, en vertu de décisions conjointes de leurs

([1]) Voir en ce sens l'avis de l'assemblée générale de la section de législation du Conseil d'État 48.755/AG donné le 15 décembre 2010 sur un avant-projet devenu le décret du 31 mars 2011 « portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne » (*Doc. parl.*, ParI. wall., 2010-2011, n° 347/1, observation générale 7.3).

([2]) Voir en ce sens, à propos des accords conclus entre les Parlements en application de l'article 52 de la loi spéciale, l'avis 48. 755/AG précité, observation générale 7.3.

conseils respectifs conformément aux pouvoirs attribués à ceux-ci par la présente loi ». Suite aux déclarations du Gouvernement « précisant que le texte proposé n'est en aucune façon dérogatoire aux compétences des conseils », l'amendement fut retiré ([3]).

La version actuelle de l'article 77 résulte d'une « adaptation technique » ([4]), à la suite de la suppression de la possibilité de faire exercer les compétences de l'exécutif wallon par celui de la Communauté française, résultant de l'abrogation de l'article 1er, §4, de la loi spéciale du 8 août 1980. Cette adaptation fut introduite par l'article 59 de la loi spéciale du 16 juillet 1993 « visant à achever la structure fédérale de l'État ». Elle a donc pour effet de pérenniser cette attribution de compétence, sans en modifier les modalités.

2. L'accord de coopération qui reçoit l'assentiment par les avant-projets de décret examinés, conformément à l'article 92*bis* de la Constitution, vise, d'une part, en son chapitre 1, à créer un service commun à la Région wallonne et à la Communauté française, en matière de simplification administrative et d'administration électronique et, d'autre part, en son chapitre 2, à constituer un réseau de correspondants en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique.

Selon l'exposé des motifs des avant-projets de décret, le service commun serait créé en application de l'article 77 de la loi spéciale. Invité à expliquer pourquoi la création de ce service fait néanmoins l'objet d'un assentiment, conformément à l'article 92*bis* de la loi spéciale, le délégué du ministre-président a répondu :

«Si le chapitre 1 de l'accord concerne la création du service commun, le chapitre 2 organise le réseau des correspondants à la simplification administrative. Ce chapitre est, à mon sens, de nature législative. C'est la raison pour laquelle nous proposons de porter assentiment à l'accord de coopération.

En outre, les articles 12 et 13 qui organisent le financement du service commun sont également de nature à avoir un impact sur les deux entités fédérées ».

Pour les raisons qui ont été exposées ci-dessus, tenant notamment au principe de la séparation des pouvoirs, la création du service commun sur la base de l'article 77 de la loi spéciale, en ce compris son financement, ne peuvent faire l'objet d'un assentiment par décret.

S'agissant de la constitution d'un réseau de correspondants, il y a lieu de distinguer selon que le correspondant est désigné au sein d'un service du Gouvernement de la Communauté ou de la Région, auquel cas la procédure de l'article 77 de la loi spéciale est applicable, ou qu'il est désigné au sein d'un organisme créé par décret, auquel cas il y a effectivement lieu d'appliquer l'article 92*bis* de la loi spéciale et donc de procéder à l'adoption de décrets d'assentiment.

3. L'accord de coopération sera revu à la lumière de cette observation.

L' attention est encore attirée sur l'article 49, §1er, de la loi spéciale, aux termes duquel « les Parlements peuvent, chacun pour ce qui le concerne, modifier, compléter, remplacer ou abroger par décret les articles 32, 33, 34, 37, 41 46, 47 et 48, ainsi que la disposition du chapitre III, section 2 ».

Il convient au préalable de préciser l'habilitation s'agissant de la section 2 du chapitre III, puisque dès 1980, celle-ci comportait plusieurs dispositions. Il apparaît toutefois, à la lecture des travaux préparatoires, qu'une faute matérielle s'est glissée dans la rédaction de cet article 49, §1er. En effet, à l'origine, deux dispositions, l'article 49 proposé et l' article 68, alinéa 3, proposé, attribuaient des compétences aux entités fédérées dans le cadre de l'autonomie constitutive. L'article 68, alinéa 3, proposé, disposait : « Les Conseils peuvent, chacun pour ce qui le concerne, modifier, compléter, remplacer ou abroger par décret les dispositions du Chapitre III, Section II ». À l'invitation du Conseil d'État, les articles 49 et 68, alinéa 3, ont été fusionnés au sein du premier ([5]), mais, dans la version française, les mots « les dispositions » ont été remplacés par les mots « la disposition ». Il y a donc en l'espèce lieu de se référer à la version néerlandaise du texte, à savoir: « De (Parlementen) kunnen, ieder wat hem betreft, bij decreet de bepalingen van de artikelen 32, 33, 34, 37, 41 , 46, 47 en 48, evenals de bepalingen van Hoofdstuk III, Afdeling II, wijzigen, aanvullen, vervangen of opheffen ». Les parlements, chacun pour ce qui le concerne, peuvent dès lors modifier, compléter, remplacer ou abroger l'article 77 de la loi spéciale ([6]).

La Région wallonne et la Communauté française pourraient ainsi, chacune pour ce qui la concerne, modifier l'article 77 de la loi spéciale afin d'y préciser les modalités de conclusion d'un accord des gouvernements portant notamment sur la création d'un service commun.

Le Greffier, Le Président,

B. Vigneron. Y. Kreins.

([3]) *Doc. parl.*, Chambre, 1979-1980, nO 434/2, p. 295.
([4]) *Doc. parl.*, Sénat, 1992-1993, n° 558/1,

([5]) Voir l'avis 21.990NR donné le 18 décembre 1992 sur une proposition devenue la loi spéciale du 16 juillet 1993 « visant à achever la structure fédérale de l'État » (*Doc. parl.*, Sénat, 1992-1993, n° 558/2, p. 18).
([6]) C'est ce qu'a paradoxalement fait le décret spécial du 7 juillet 2006 « over de Vlaamse instellingen »(ce décret spécial n'a pas été examiné par la section de législation du Conseil d'État qui a estimé que l'urgence n' était pas spécialement motivée).

AVANT-PROJET DE DÉCRET

portant assentiment, pour les matières visées à l'article 138 de la Constitution, à l'accord de coopération du xxx entre la Région wallonne et la Communauté française organisant un service commun en matière de simplification administrative et d'administration électronique

Exposé des motifs

A.1. CONTEXTE

Actuellement et depuis de nombreuses années déjà, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Wallonie mènent, souvent indépendamment l'une de l'autre et de manière parfois fort différente, des démarches de simplification administrative et d'administration électronique au bénéfice de leurs usagers et administrations respectives.

Certes, en 2012, on ne peut nier les progrès qui ont déjà été réalisés par les deux entités fédérées dans ce domaine.

Cependant, comme l'attestent les éléments de contexte qui suivent, le travail n'est pas terminé et des améliorations peuvent encore être réalisées.

Dans le cadre de la Déclaration de Politique Régionale et de la Déclaration de Politique Communautaire, les Gouvernements wallons et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont souhaité mettre en place plus de collaborations et rapprocher les administrations, en envisageant notamment la fusion des services de simplification administrative.

Contexte général actuel de la simplification administrative...

La nécessité de renforcer l'économie et sa compétitivité se reflète dans les politiques visant à promouvoir la qualité de la réglementation et sa gestion efficace ([1]).

De son côté, la Fédération des entreprises de Belgique a souligné que s'attaquer au volume ainsi qu'à la qualité de la réglementation était une « nécessité absolue » pour la compétitivité.

Un tel raisonnement vaut également, *mutatis mutandis*, pour les autres usagers : citoyens, pouvoirs locaux et non-marchand.

L'OCDE a examiné la gestion des politiques réglementaires dans 23 pays membres, ainsi qu'au Brésil, en Chine et en Russie.

L'objet des examens est d'aider les gouvernements à améliorer la qualité de la réglementation, c'est-à-dire, réformer les réglementations pour encourager la concurrence, l'innovation, la croissance économique et permettre d'atteindre des objectifs sociaux importants.

Chaque examen par pays adopte une approche pluridisciplinaire et assemble une série de rapports détaillés sur la capacité du gouvernement à gérer la réforme de la réglementation, la politique de la concurrence et son application, et les politiques d'ouverture des marchés.

Le projet « Mieux légiférer en Europe » étudie les capacités des pays à promouvoir une gestion réglementaire efficace à travers des examens indépendants de 15 états européens, couvrant ainsi la moitié des états membres de l'OCDE.

Le projet a commencé en 2008 et s'est achevé à l'automne 2010 avec un rapport de synthèse mettant en lumière les conclusions clés et élaborera une voie pour réglementer efficacement en vue pour soutenir des objectifs de politique clés.

L'OCDE et la Commission Européenne ont élaboré un questionnaire visant à recueillir des informations auprès des Etats participants à l'étude.

La publication du rapport compilant les résultats des 15 États est intervenue fin 2010.

Le rapport comprend deux parties importantes : d'une part l'état des lieux de la gestion réglementaire en Belgique, d'autre part une série de recommandations à destination soit de l'ensemble des entités, soit de l'une ou l'autre.

Le rapport en ce qui concerne la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles est plutôt positif et encourageant : mise en avant des solutions pragmatiques et répondant aux spécificités, politique du « pas à pas » (par exemple en terme de réduction des charges administratives, application du test Kafka et ensuite du SCM), utilisation de l'e-gouvernement pour les outils de « better regulation », rationalisation de la fonction consultative ...

« Des développements considérables sont intervenus au cours de ces dernières années avec, à la clé, l'obtention de résultats non moins importants. Ces développements et les résultats obtenus s'expliquent par la prise de conscience croissante, partout en Belgique, de la nécessité d'enrayer l'inflation législative, de simplifier l'administration et d'améliorer la qualité de la réglementation.

Au cours des dernières années les entités de gouvernement belges ont lancé un grand nombre d'initiatives pour « mieux légiférer ».

Ces initiatives s'attachent à réduire les charges administratives qui pèsent sur les citoyens et les entreprises mais aussi à favoriser l'administration en ligne, en ce qu'elle permet de simplifier, de codifier et de moderniser la réglementation existante. ([2]) »

([1]) Extrait du résumé de la publication de l'OCDE « Mieux légiférer en Europe : Belgique », 6 décembre 2010.

([2]) *Idem.*

Ce rapport contient également une série de recommandations qui incitent les entités fédérées à encore aller plus loin dans leur volonté de mieux légiférer :

— « Il manque de perspective stratégique : il est difficile de mettre en évidence une stratégie d'ensemble claire et convaincante pour l'amélioration de la réglementation qui soit liée à des objectifs de politique publique. Selon quelles modalités les initiatives actuelles et futures se combinent-elles au soutien des objectifs de politique publique ? Comment fondre les politiques des différentes autorités publiques dans une vision commune, sans porter atteinte à leur autonomie ? Les initiatives pour mieux légiférer ne s'inscrivent pas explicitement dans une stratégie et des objectifs politiques prioritaires et visibles, qui pourraient servir à mesurer les progrès accomplis et à les faire connaître, et qui rattachent l'amélioration de la réglementation à des objectifs de politique publique plus généraux. Et pourtant, de puissants et importants éléments moteurs sont à l'œuvre, parmi lesquels la nécessité de renforcer la compétitivité des entreprises et d'apporter son soutien à une administration publique plus forte;

— dans le contexte belge, il est important de trouver des moyens et des méthodes efficaces permettant aux différentes entités gouvernementales de travailler ensemble sur des questions de fond où les compétences (et, par voie de conséquence, l'élaboration de la réglementation) sont réparties entre les différentes entités gouvernementales. Les structures institutionnelles sur lesquelles repose le fédéralisme belge posent de grands défis à l'élaboration et la mise en œuvre concrètes, efficaces et à point nommé, de politiques et de réglementations cohérentes d'applicabilité nationale. En particulier, quelques questions de fond et questions importantes relatives à la réglementation relèvent de la compétence de plusieurs entités gouvernementales;

— renforcer la coopération en matière d'amélioration de la réglementation peut contribuer à accroître la cohérence des politiques dans les domaines qui l'exigent. La fédéralisation a engendré un certain chevauchement des compétences dans des domaines d'action des pouvoirs publics importants, comme l'emploi, l'énergie et l'environnement, ainsi qu'un morcellement des politiques. Il faudrait que la Chancellerie du Premier ministre joue un rôle central sur le front politique pour amorcer le mouvement. Les innombrables accords formels de coopération en matière de réglementation pourraient alors être utilement mis en oeuvre pour renforcer la cohérence des politiques, grâce à l'accroissement de la cohérence de la réglementation. ([3]) ».

L'OCDE pointe également que « les initiatives communes sont un élément particulièrement remarquable des projets actuels dans la mesure où elles mettent en évidence le fait que les entités gouvernementales belges ne sont pas toujours cloisonnées dans leurs propres projets ».

La présente réforme s'inscrit, en ce qui concerne la simplification administrative, dans le cadre de ce contexte, sans faire fi des autres aspects de la simplification administrative, tels que les formulaires ou le principe de confiance.

Elle tient également compte de l'approche « processus », qui est également une priorité et qui repose sur une vision de l'administration non plus comme un ensemble structuré de ministères, directions générales, divisions et directions ayant chacun leur fonctionnement propre mais comme un seul service public mettant en œuvre un ensemble de processus transversaux et en interaction (les processus génériques wallons et leur description sont consultables à l'adresse suivante : http://plone.easi.wallonie.be/ProcessusGeneriques).

Contexte général actuel de l'administration électronique…

Rapport de l'OCDE :

En 2008, l'OCDE réalisait une série d'études sur l'administration électronique.

Voici ci-après les éléments relevant de l'étude consacrée à l'évaluation et aux propositions d'action concernant la Belgique :

— d'un point de vue politique, l'administration électronique n'est pas toujours considérée comme hautement prioritaire en Belgique. Par rapport à des problèmes comme la santé et la sécurité, l'administration électronique est souvent vue comme un aspect essentiellement technique et non comme un enjeu stratégique susceptible d'avoir un impact majeur sur la transformation de la gouvernance et d'apporter des solutions dans des domaines prioritaires de l'action publique. Actuellement, les restrictions financières touchent toutes les autorités gouvernementales de Belgique – et toutes ont un rôle à jouer dans le processus de modernisation et de consolidation. Il sera par conséquent crucial que toutes les autorités gouvernementales s'appliquent à comparer d'une part les économies et les gains réalisables grâce à l'administration électronique, avec d'autre part les coûts encourus à court terme pour ces projets d'investissement.

— l'administration électronique a été considérée principalement comme un aspect technique de la réforme de la gouvernance. Les spécialistes des TIC ont mis l'accent sur la restructuration des services internes, mais le lien entre l'administration électronique et la réforme du secteur public n'a pas encore été clairement défini. Cela a conduit à ce que les approches suivies soient disparates, faisant obstacle à une conception plus globale des efforts de réforme. L'administration électronique peut facilement être présentée comme un instrument clé des réformes ultérieures;

— peu à peu, les TIC sont de plus en plus reconnues comme un outil majeur de la transformation et de la réforme du secteur public. Par exemple, le Commissariat de la région Wallonne pour l'e-administration, EASI-WAL, fort de ses succès en matière de réduction de la charge administrative, se voit maintenant consulté dans le cadre des efforts de la région pour la modernisation du secteur public. L'expérience de certains pays de l'OCDE a montré

([3]) *Idem.*

que l'administration électronique peut aider les gouvernements à réduire leurs dépenses, accroître l'efficience et les performances du secteur public et à renforcer l'efficacité des politiques;

— pour une administration électronique axée sur l'usager, il est extrêmement important d'avoir à l'esprit les différents rôles des intervenants dans leurs interactions avec les autorités et les institutions publiques : ils peuvent par exemple agir à titre de contribuables, de parents, d'électeurs, etc. Cet aspect doit absolument être pris en compte pour s'assurer que les services d'administration électronique mis en place répondent bien aux besoins des usagers, ainsi que pour simplifier les interactions des usagers avec les pouvoirs publics. Offrir des services d'administration électronique axés sur l'usager consiste à créer un système cohérent de services publics sur mesure et s'adressant aux usagers, qu'ils soient citoyens, entreprises ou agents de la fonction publique. Du point de vue des autorités publiques, le centrage sur l'usager des services publics est une priorité et un souci premier ; depuis plusieurs années, on a mis en avant sur un plan politique la capacité des TIC à rendre le secteur public plus simple et plus accessible. Les objectifs sont d'améliorer le fonctionnement interne des administrations et d'apporter un plus en termes de qualité, d'accessibilité et de personnalisation des services pour les usagers extérieurs. Le centrage sur l'usager de l'administration électronique nécessite d'observer les principes suivants :

  — connaître les usagers et leurs besoins : effectuer un suivi formel et régulier des besoins et des attentes des usagers;

  — personnaliser les services en fonction des besoins de l'utilisateur: créer des services publics électroniques en phase avec les besoins et les attentes et établir des stratégies de gestion multicanaux afin de résoudre les difficultés de personnalisation;

  — créer un aspect visuel qui produise une impression d'unité pour tout le service public : simplifier, intégrer et standardiser la partie service aux clients, ou « front-office » et le fonctionnement interne, ou back-office (processus d'entreprise, structures de navigation des applications, bases de données, etc.), afin de permettre la fourniture de services « sans couture » présentant un service public agissant comme une entité unique.

D'après l'enquête de l'OCDE sur l'administration électronique en Belgique, la Belgique entend développer l'administration électronique non comme une fin en soi, mais plutôt comme catalyseur du développement de l'ensemble du secteur public.

D'après l'enquête, il faudrait, du moins au niveau du développement des politiques, que l'administration électronique soit conçue comme un outil permettant de réduire la charge administrative et offrant d'autres avantages de ce type pour l'usager.

Toutefois, les résultats de l'enquête indiquent également que les gains d'efficience restent la priorité numéro un; le risque est que l'intérêt des usagers se trouve relégué au deuxième plan, en particulier dans la mise en œuvre de mesures concrètes concernant l'administration électronique.

Les intervenants que l'OCDE a interrogés ont confirmé que les autorités gouvernementales belges n'ont pas suffisamment assimilé le concept d'une administration électronique centrée sur l'usager et des initiatives d'administration électronique participative (consultations en ligne, pétitions en ligne).

Les personnes interviewées ont conscience que le secteur public belge ne connaît pas le degré de satisfaction des usagers à l'égard de l'administration et des services qu'elle offre.

Elles jugent tout à fait prioritaire pour toutes les autorités gouvernementales de Belgique que le développement de l'administration électronique aille dans le sens de services centrés davantage sur l'usager.

Pour concevoir des services publics pratiques et inciter le public à les utiliser, il faut créer une apparence d'unité, donner l'impression d'une entité de service public qui dispense des services intégrés, personnalisés en fonction des besoins des utilisateurs, quelles que soient les compétences et les canaux officiels de responsabilité.

Cela aboutira à une intégration de la présentation et du fonctionnement interne, poussant toutes les parties du secteur public de Belgique à faire preuve de pragmatisme et de clarté sur le plan opérationnel. La coordination de toutes les autorités gouvernementales composant la structure de l'état fédéral belge revient à adopter une approche globale de service public.

Pour réussir à développer une administration électronique qui fournisse un service public intégré, il faudra que les différentes autorités gouvernementales belges parviennent à faire naître un maximum de synergies en travaillant conjointement sur les projets d'administration électronique. Les utilisateurs (citoyens, entreprises ou administrations elles mêmes) ne se soucient guère de la structure et de la répartition des compétences au sein du secteur public. Ils veulent des réponses adaptées en cas de besoin.

Les environnements d'administration électronique efficaces, produisant des résultats pour le secteur public, dépendent de trois grands principes :

  — l'administration électronique doit être fortement créatrice de synergies : établir ensemble une vision et un ensemble d'objectifs;

  — mutualisation des ressources : accepter le principe du partage des ressources et mettre en place un certain nombre de composantes de base;

  — un engagement pragmatique orienté vers les objectifs : faire un usage efficace de ces composantes, et constituer les capacités nécessaires pour fournir les services.

— dans les pays de l'OCDE, les administrations publiques se trouvent soumises à une pression croissante pour rendre leurs services plus efficients et plus efficaces, ainsi que pour améliorer la satisfaction des utilisateurs. Les autorités gouvernementales belges

devraient envisager d'attacher une plus grande priorité à valoriser concrètement les investissements d'administration électronique.

Vision européenne de l'administration électronique :

En novembre 2009, se tenait à Malmö (Suède) la Conférence internationale sur l'eGouvernement, à laquelle participaient notamment les représentants des États membres de l'Union européenne.

À cette occasion, une vision commune de l'Union européenne pour une politique de l'administration en ligne en 2015 a été adoptée.

« Une Vision Commune et un Programme pour 2015 » - les objectifs partagés pour 2015 :

1. d'ici 2015, les citoyens et les entreprises bénéficieront de l'accès libre aux informations publiques, de processus transparents et de moyens efficaces pour la participation, ce qui maximise la valeur publique et soutient la transition vers une économie basée sur la connaissance;

Pour réaliser ces objectifs, les administrations publiques doivent :

a) développer des services publics orientés vers l'utilisateur en collaboration avec d'autres acteurs sociaux pour maximiser la valeur publique totale (amélioration des services publics);

b) développer des services orientés vers l'utilisateur et livrés de la façon la plus efficace;

c) rendre d'information publique facilement accessible;

d) rendre les processus administratifs aussi transparents que la législation de protection de données personnelle le permet;

e) promouvoir des moyens efficaces et utiles pour la participation.

2. d'ici 2015, la mobilité des citoyens et des entrepreneurs sur le Marché Unique est renforcée au moyen des services d'e-gouvernement transfrontaliers et des solutions interopérables pour la coopération administrative entre des administrations publiques européennes;

Pour réaliser ces objectifs, les administrations publiques doivent :

a) créer un changement considérable et positif de la facilité avec laquelle les entrepreneurs peuvent démarrer une société ou fournir et procurer des services et des marchandises n'importe où en Europe;

b) créer un changement considérable et positif de la facilité avec laquelle les citoyens peuvent étudier, travailler, résider et partir en retraite dans n'importe quel pays;

c) créer pour les services un e-gouvernement transfrontalier pour les besoins sociaux et économiques.

3. d'ici 2015, les obstacles administratifs pour les citoyens et les entrepreneurs sont réduits et une économie durable de CO2 est permise ainsi que l'efficacité et l'efficience par le changement organisationnel.

Pour réaliser ces objectifs, les administrations publiques doivent :

a) réduire les obstacles administratifs pour les citoyens et les entrepreneurs;

b) réduire l'emprunte en matière de CO2;

c) considérer sur une base ordinaire comment des processus organisationnels pourraient être développées pour augmenter l'efficacité et l'efficience en appliquant des technologies de communication et d'information.

4. d'ici 2015, les conditions préalables appropriées et les « activateurs clés » doivent être en place pour permettre la coopération plus proche entre des administrations européennes, les entrepreneurs et les citoyens.

Pour réaliser ces objectifs, les administrations publiques doivent:

a) avoir les conditions préalables appropriées et les « activateurs clés » pour assurer la coopération plus proche;

b) délivrer des services de la façon la plus rentable, prêtant une attention particulière aux avantages des spécifications libres sur le marché européen de la technologie de communication et de l'information (logiciels libres);

c) voir l'innovation comme une partie intégrante de leur façon de travailler.

Rapport sur la compétitivité digitale de l'Europe

Enfin, la Commission européenne a publié en mai 2010 un rapport sur la compétitivité digitale de l'Europe où elle présente notamment un classement des pays en fonction de l'index de développement de l'administration électronique (4).

La Belgique se situe en 16ème place au niveau mondial.

Cependant, comme l'indique l'auteur de l'étude, « si l'e-gouvernement est bien développé, il faut constater qu'il existe en Belgique des lacunes concernant la disponibilité totale des services en ligne. En effet, la Belgique réalise à nouveau une seizième place dans cette matière, mais sur, cette fois, seulement 31 pays analysés. Le pays est classé juste en dessous de la moyenne européenne, il y a donc des efforts à réaliser. »

À l'instar ces constats posés ci-dessus dans le cadre du contexte de la simplification administrative, les propositions formulées en matière d'administration électronique dans le cadre de la présente réforme, tiennent compte de ce contexte général.

A.2. ÉTAT DES LIEUX EN WALLONIE.

La Wallonie est déjà active depuis de nombreuses années dans le domaine de la simplification administrative et d'administration électronique.

(4) Audrey VANDELEENE, *Analyse comparative de deux organismes en charge de l'e-gouvernement : le commissariat EASI-WAL et le SPF FEDICT*, juin 2011.

En 2001, le Gouvernement décidait de créer une équipe projet, dénommée cellule « Wall-on-Line », placée sous l'autorité du Ministre-Président et rattachée administrativement au Secrétariat général du Ministère de la Région wallonne.

Son objectif était d'œuvrer à la mise en place du Gouvernement électronique.

Par arrêté du 8 février 2002, le Gouvernement créait un Commissariat à la simplification administrative et dont les missions étaient :

— de concevoir et mettre en œuvre, en accord avec les Ministres fonctionnels, toute amélioration substantielle relative aux procédures prioritaires arrêtées par le Gouvernement;

— d'animer un groupe de travail transversal à l'ensemble du service public wallon et de proposer au Gouvernement toute amélioration générique;

— d'assurer la coordination des initiatives en matière de simplification administrative avec l'équipe du projet du Gouvernement électronique;

— de mener toute autre mission, en rapport avec la simplification administrative, lui conférée par le Gouvernement.

L'expérience d'un peu plus de deux années de fonctionnement de ces deux structures a démontré la nécessité de garantir une plus forte coordination entre le travail de simplification administrative et la mise en place de l'administration électronique.

C'est la raison pour laquelle le Gouvernement wallon adoptait le 15 avril 2005 l'arrêté du Gouvernement wallon relatif au Commissariat wallon E-Administration-Simplification, en abrégé « EASI-WAL », créant ainsi une structure organisationnelle unique en vue d'améliorer la coordination et la cohérence des actions menées.

Le Commissariat EASI-WAL, qui comprend actuellement 24 personnes, a pour missions :

1° de mettre en œuvre les actions de simplification administrative et d'e-Gouvernement décidées par le Gouvernement;

2° de mener un travail de veille dans les domaines visés au 1° en vue de proposer éventuellement de nouvelles actions à mettre en œuvre;

3° de mener un travail d'amélioration de la lisibilité des textes décrétaux et réglementaires, des formulaires et documents administratifs;

4° de fournir aux services du Gouvernement wallon des conseils méthodologiques en matière de simplification administrative et de mise en place de l'e-Gouvernement.

Le 28 avril 2005, le Gouvernement approuvait le plan d'action 2005-2009 « simplification administrative, e-gouvernement et lisibilité ».

Structuré en quatre grands chapitres (une vision, une démarche, une liste concrète d'actions et la mise en œuvre), ce programme visait à ce qu'en 2009 l'Administration wallonne ait parachevé sa mutation.

Le Plan d'action 2005-2009 traduisait la volonté politique du Gouvernement en projets concrets, en objectifs mesurables.

Ce plan comptait plus de 500 actions, qu'il s'agisse d'actions initiales ou d'actions ajoutées en cours de législature.

En février 2009, à l'occasion de l'évaluation du Plan 2005-2009, on a constaté que près de 65%, c'est-à-dire 292 actions, produisent leurs effets, soit parce qu'elles sont terminées, soit du fait de leur caractère permanent (voir à ce sujet : http://easi.wallonie.be/servlet/Repository/Evaluation_2005_2009___Execut.PDF?IDR=9192).

Pour avoir réalisé ou piloté de nombreuses actions, le commissariat EASI-WAL dispose aujourd'hui d'une vision transversale unique.

Cette vision lui permet de faire le diagnostic complet de projets de grande ampleur, de les planifier selon une méthode rigoureuse et éprouvée de gestion de projets, d'en prévenir les difficultés et d'en assurer l'accompagnement à tout moment de leur réalisation.

Sa détermination à améliorer la vie des usagers de ses services par les leviers de la simplification et de l'administration électronique n'a jamais faibli au cours de ces années, que du contraire.

La simplification administrative et l'administration électronique sont des matières en évolution constante et de nouvelles opportunités d'amélioration de la vie de l'usager apparaissent chaque jour.

Aujourd'hui, l'expertise, les outils, les méthodologies et les solutions informatiques sont là.

A.3. ÉTAT DES LIEUX EN FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES.

À l'instar de la Wallonie, la Fédération Wallonie-Bruxelles a déjà mené de nombreuses initiatives en matière de simplification administration et administration électronique.

Ainsi, sous la législature précédente, le Service ISA (Internet et Simplification administrative) a été créé au sein du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles en vue d'apporter un appui aux services administratifs dans la réalisation de projets de simplification administrative intégrés dans les plans opérationnels des mandataires.

Le Service ISA a ensuite été intégré au Centre d'Expertise et de Pilotage de l'Informatique et du Gouvernement Electronique (CEPIGE) dont les principales missions sont:

1. Coordination Informatique et Simplification administrative :

Mettre en œuvre le dispositif de pilotage et de coordination du développement informatique du Ministère.

Apporter aux services fonctionnels un support au développement de leurs projets informatiques.

2. WEB et E-gov :

Gérer, organiser et uniformiser la politique WEB du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles par le respect des normes WEB et l'accompagnement et la réalisation des sites internet et de l'intranet.

Développer des outils permettant une simplification administrative et une gouvernance électronique (harmonisation et simplification des formalités et documents) en vue de faciliter les échanges avec ses usagers et le travail des agents de l'Administration.

3. Sécurité :

Gérer et organiser la politique de sécurité du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles en vue de minimiser les risques liés à la mise en place d'une administration électronique.

4. Données et datawarehouse :

Mettre en place avec l'ETNIC une base de données commune relative à la gestion des données signalétiques des tiers en relation avec les services du Ministère.

Développer un outil permettant la mise en commun des données des divers services en vue de pouvoir effectuer différentes requêtes notamment d'ordre statistique de manière transversale.

5. Gestion électronique des documents (GED) :

Accompagner l'implantation de la GED au sein du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Un plan de simplification administrative a également été validé par le Gouvernement.

Depuis 2010, une Task Force simplification, présidée par le Directeur général de la Direction générale Audit, Coordination et Appui, réunit les compétences et fédère les ressources des trois services chargés de la mise en œuvre du Plan de simplification administrative 2010-2014.

En septembre 2011, à l'initiative du Secrétaire général du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, une réforme pour améliorer le pilotage et l'implémentation du changement a été proposée et un Service général de la Modernisation et de la Stratégie a été créé.

Il s'agit de rassembler dans un service général la cellule stratégie du Secrétariat général et l'ensemble des acteurs clés de la Direction générale Audit, Coordination et Appui en charge de la modernisation des processus de gestion, soit le Service général de l'Audit et de la Qualité, la direction de la Communication, le Centre d'Expertise du Pilotage Informatique et du Gouvernement électronique et la direction du développement durable.

C'est au sein de ce nouveau service qu'une cellule « simplification administrative » (composée de trois niveaux 1) est intégrée au sein d'un pôle « pilotage » et participera ainsi notamment au développement coordonné de la stratégie du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles et au pilotage de projets transversaux.

Rôle actuel de la Cellule Simplification administrative :

1. pilotage de la simplification du MFWB :
   - élaboration de la stratégie de simplification administrative et des Plans de simplification;
   - suivi du Plan de simplification;
   - élaboration des notes de reporting au gouvernement;
   - coordination de la simplification au sein du Ministère;
   - relai entre le cabinet du Ministre-Président et le Ministère.
2. coordination des objectifs spécifiques du Plan;
3. collaboration avec le Centre d'expertise juridique, le Centre de pilotage informatique et d'e-gouvernement, la Direction de la Communication et les entités du Ministère pour la mise en œuvre des projets du Plan de simplification;
4. synergies avec le Commissariat Easi-Wal et les autres entités extérieures chargées de la simplification administratives (Agence ASA, Europe, …).

L'objectif est d'améliorer la cohérence d'action de ces différents acteurs et de mieux mutualiser les ressources disponibles.

A.4. LE PLAN ENSEMBLE SIMPLIFIONS 2010-2014

Forts de leurs résultats et expériences, les gouvernements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont décidé de renforcer leur travail dans le domaine de la simplification administrative et de l'administration électronique.

Pour ce faire, ils se sont accordés sur la nécessité d'une méthodologie commune à la Fédération Wallonie-Bruxelles et à la Wallonie.

Une méthodologie qui se calque sur celle du Plan Marshall : concentration des moyens, priorisation des actions, synergie entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles et évaluation des résultats.

Avec un objectif commun pour les deux exécutifs : réduire les charges administratives.

Le Plan de simplification administrative 2010-2014 – Plan Ensemble Simplifions - a été approuvé définitivement par les Gouvernements le 25 février 2010.

La similitude des objectifs poursuivis et la volonté d'accroître les synergies entre la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Wallonie en matière de simplification administrative et d'administration électronique ont amené les gouvernements à proposer in fine l'adoption d'un seul et unique plan pour les deux entités.

La simplification administrative est fortement souhaitée par les usagers qui ont souvent l'impression d'être ensevelis sous les charges administratives. Elles se traduisent par la lenteur, la fréquence ou le coût des démarches.

Cette situation est encore aggravée par d'autres facteurs :

- la complexité institutionnelle de notre pays;
- la charge d'irritation, dimension non négligeable du vécu de l'usager face à l'Administration. Il convient de l'intégrer dans la réflexion globale. En effet,

même si une démarche est rapide, peu coûteuse et peu fréquente, elle est susceptible d'irriter celui qui y est confronté.

L'objectif prioritaire du Gouvernement est de parvenir à réduire les charges administratives pour l'usager, tout en veillant à éviter autant que possible le transfert de ces charges vers l'Administration. Il faut tendre vers une situation où tout le monde sera gagnant. Tous les projets du Plan Simplification administrative et administration électronique du Gouvernement wallon contribueront d'une manière ou d'une autre à cet objectif global.

Le fonctionnement autour d'un plan commun et d'objectifs partagés a déjà permis d'améliorer les synergies entre les deux entités fédérées.

Par ailleurs, des échanges de bonnes pratiques ont déjà été opérés entre les équipes en charge de la simplification administrative et l'administration électronique.

A.4. PROPOSITION POUR L'AVENIR.

A.4.1. Généralités

Au travers de leurs Déclarations de politique régionale et communautaire, les Gouvernements se sont engagés, dans le cadre de leurs volontés de rapprocher les administrations à « envisager la fusion des services de simplification administrative ».

Le contexte général et les recommandations des diverses instances internationales qui se sont penchées sur la simplification administration et l'administration électronique en Fédération Wallonie-Bruxelles et en Wallonie ainsi que l'expérience acquises par les deux entités conforte l'idée qu'il faut à présent aller encore un pas plus loin et créer les ponts nécessaires pour amorcer une nouvelle dynamique de simplification administrative et d'administration électronique en Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles.

La réforme proposée s'inscrit dans une vision moderne de l'administration de demain, à l'écoute de ses usagers, citoyens, entreprises, associations ou autres services publics.

Elle tient également compte des forces et faiblesses et des deux modèles ainsi que des opportunités et menaces qui ont été soulevées.

La réforme proposée vise à renforcer la dynamique de simplification administrative en Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles :

— en termes d'efficience, en rassemblant et en fédérant les énergies, les synergies et les expertises autour d'un objectif commun;
— en rationalisant le fonctionnement actuel;
— la mise en place d'une structure transversale et pérenne;
— donner plus d'autonomie dans la gestion de cette dynamique tout en associant de près les administrations et organismes d'intérêt public à la gestion de cet outil à leur service;
— travailler sur une perspective d'une offre globale de services, adaptée en fonction des besoins plutôt qu'en terme de simplification administrative et/ou d'administration électronique;
— poursuivre le travail en réseau;
— améliorer la gestion des moyens humains et financiers mis à disposition de la simplification administrative et de l'administration électronique.

La question de la simplification administrative et de l'eGouvernement a une dimension stratégique qui la place au cœur de la modernisation des services publics par sa dimension transversale et systémique : elle doit permettre de renforcer par leur qualité, leur modernité et leur sens du partenariat efficace, les services publics.

La situation du dispositif de simplification administrative et d'administration électronique vers laquelle nous devons tendre est la suivante :

— la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles s'appuient sur une structure légère pour mettre en œuvre sa politique de stimulation et de coordination des initiatives simplification administrative et d'administration électronique;
— l'ensemble des administrations et des organismes d'intérêt public offrant des services directs aux usagers bénéficient de mesures d'accompagnement et d'appui en vue de participer à la réduction des charges administratives;
— une stratégie d'ensemble claire et convaincante pour l'amélioration de la réglementation est mise en œuvre;
— les TIC sont de plus en plus reconnues comme un outil majeur de la transformation et de la réforme du secteur public, qui aident les gouvernements à réduire leurs dépenses, accroître l'efficience et les performances du secteur public et à renforcer l'efficacité des politiques;
— l'usager est placé au centre du dispositif et des mesures concrètes qui sont mise en œuvre et ce pour répondre au plus près à ses attentes.

À l'aube de la 6ème réforme de l'Etat et du transfert de compétences qui va en découler, il est primordial de doter la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles d'un outil commun qui veillera à assurer l'efficacité de nos dispositifs, à réduire les charges administratives pesant sur les usagers et à promouvoir des solutions en termes d'eGouvernement.

Un tel outil transversal veillera également à mutualiser les efforts et ainsi à réaliser des économies budgétaires.

Présentation de la réforme…

La réforme proposée repose sur deux grands axes :

— la création d'un service commun entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique;
— un réseau des correspondants administratifs en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique.

A.4.2. L'entité commune entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique.

Il est proposé de créer, en application de l'article 77 de la Loi spéciale du 8 août 1980, un service commun à la Région wallonne et à la Communauté française, chargé de la simplification administrative, de l'administration électronique pour les deux entités et qui est implanté à Namur tout en disposant d'une antenne décentralisée dans l'arrondissement administratif de Bruxelles.

Ce service commun aura pour objet :

— de proposer, de poursuivre et de coordonner pour la Région wallonne et la Communauté française les mesures en vue de lutter contre la complexité administrative et les contraintes administratives imposées :
  — aux usagers des services publics et à améliorer le service rendu à ces derniers;
  — mais aussi aux membres du personnel des services des Gouvernements et organismes d'intérêt public.
— d'aider, de mobiliser et d'inciter les administrations et les organismes publics de la Région wallonne et de la Communauté française à mettre en œuvre les mesures proposées.

À cette fin, ce service commun remplira les missions suivantes, en collaboration avec les relais internes des administrations et les organismes d'intérêt public :

1° coordonner les travaux de simplification administrative au profit des usagers et des membres du personnel des services des Gouvernements et organismes d'intérêt public;

2° favoriser le développement de l'administration électronique;

3° organiser un espace de dialogue avec les usagers.

Pour accomplir les missions qui lui sont confiées, l'organisme offrira quatre types d'appui ou de soutien (les membres du personnel pouvant être affectés à plusieurs de ces services en fonction de leurs expertises) :

a) un appui innovation et méthodes, qui :
  — organise l'écoute active des usagers, analyse l'adéquation entre l'offre de services des administrations et organismes d'intérêt public et la demande des usagers et formule des propositions aux Gouvernements, ainsi qu'aux administrations et organismes d'intérêt public, afin d'en améliorer l'adéquation;
  — recherche, en matière de simplification administrative et d'administration électronique, les meilleures pratiques et les innovations associées à ces services;
  — propose aux Gouvernements, ainsi qu'aux administrations et organismes d'intérêt public, des initiatives de simplification administrative et d'administration électronique dont elle analyse les conditions opérationnelles de réussite;
  — développe des outils et méthodes en matière de simplification administrative et d'administration électronique permettant d'atteindre les objectifs fixés, en particulier en matière de mesure de l'offre, de la demande, de la satisfaction, de recherche, de valorisation de meilleures pratiques et de comparaisons internationales.

Innovation : il s'agirait ici de rester ouvert, par une écoute et un contact très proche avec les usagers et les agents, à toute amélioration visant à accroître la qualité du service rendu aux usagers, autant au niveau d'outils, d'applications, de nouvelles manières de faire mais aussi de diffuser ces innovations et de faire en sorte qu'elles soient acceptées et utilisées.

L'organisme jouerait un rôle de laboratoire, d'incubateur et de relais de nouvelles idées, de nouveaux projets.

Méthodes : il s'agirait d'élaborer et de diffuser les méthodes permettant d'atteindre les objectifs fixés, de les tester si pertinent, de les proposer au Conseil d'administration pour leur donner une valeur plus officielle, de veiller à leur diffusion auprès des services concernés...

On mettrait donc concrètement dans le service innovation et méthodes :

— l'élaboration de méthodes, d'outils, de règles, de recommandations;
— le test de ces méthodes et outils en pilote;
— la diffusion de ceux-ci: sensibilisation, formation, communication;
— la réalisation d'études exploratoires et la diffusion de leurs résultats;
— la veille et le benchmarking par rapport à des solutions innovantes ou par rapport aux besoins des usagers;
— ...

Quelques exemples concrets où un tel type de mission a déjà été réalisé :

— grille Principe de confiance, Grille Traçabilité, Grille Envoi Recommandé;
— analyse d'Impact de la Réglementation: élaboration de la méthode et test;
— étude sur la validité de la signature;
— enquêtes Ensemble Simplifions;
— visites dans les entreprises;
— règles en matière de web;
— élaboration du cadre de référence des processus génériques;
— ...

Dans le cas de l'innovation et des méthodes, l'Administration participe à l'élaboration de la méthode ou aux tests de celles-ci.

b) un appui en conseil qui :
  — accompagne les administrations et organismes d'intérêt public dans l'élaboration de leur stratégie de simplification administrative et d'administration électronique;

— capitalise les expertises, mutualise les outils et développe les méthodes opérationnelles d'accompagnement au changement en matière de simplification administrative et d'administration électronique;

— assure la synthèse et la coordination des travaux menés;

Par rapport à une problématique donnée et à la demande d'une administration ou d'un organisme d'intérêt public, il s'agirait d'intervenir comme le fait un consultant dans une mission de consultance : dresser un état des lieux, poser un diagnostic, analyser la situation, identifier des pistes de solution, proposer un plan d'action et, sur demande, accompagner l'Administration dans la mise en œuvre.

On mettrait donc concrètement dans le service conseil :

— du conseil comme défini ci-dessus avec la possibilité d'avoir un diagnostic seul par exemple sans le reste de la méthode;

— du coaching;

— de l'accompagnement sur le terrain;

— de l'aide à la mise en œuvre des projets;

— du soutien méthodologique;

— ...

Quelques exemples concrets où un tel type de mission a déjà été réalisé :

— diagnostic Cyberclasse et Pôles de compétitivité;

— aide à la réalisation du questionnaire dans le cadre des centres de planning familial pour identifier les orientations de changement du dispositif;

— proposition de plan d'action pour la mise en œuvre des « projets phares » de simplification administrative;

— coaching sur la simplification des formulaires;

— analyse des besoins pour les Aides à la recherche en vue d'une dématérialisation;

— application de la grille d'analyse de la traçabilité et proposition d'un plan d'action;

— ...

Le rôle dévolu aux administrations est important à souligner. Dans le cas du conseil, l'Administration a clairement l'initiative. Elle garde la main. C'est elle qui fait appel, qui produit et qui reste le maitre d'œuvre. Le service commun est en arrière, en support.

c) un appui production et gestion qui :

— assure la mise en œuvre, dans le cadre d'un mandat prédéfini entre le SGSA et le(s) service(s) concerné(s), de projets structurants dans le domaine de la simplification administrative et de l'administration électronique; garantit leur réussite dans le respect des coûts, de la qualité et des délais fixés dans le mandat initial et organise le transfert des projets à un tiers lorsqu'ils sont en état d'être exploités;

— conçoit et adapte les méthodes et outils d'assurance qualité à utiliser en vue de professionnaliser la conduite des projets de simplification administrative et d'administration électronique au sein des administrations et organismes d'intérêt public en matière de simplification administrative et d'administration électronique.

Il s'agirait de la réalisation effective de certains projets clairement transversaux, de l'idée initiale à sa concrétisation, et parfois de leur gestion opérationnelle mais aussi de tâches plus ponctuelles que l'entité doit spécifiquement prester au bénéfice des administrations. Le SGSA est clairement à la manœuvre en tout ou en partie.

On mettrait donc concrètement dans le service production et gestion :

— la gestion de projets ou d'outils transversaux;

— la gestion opérationnelle d'applications;

— la mise en œuvre concrète des méthodes dans des projets autres que les nôtres.

Quelques exemples concrets où un tel type de mission a déjà été réalisé :

— espace personnel;

— module de signature électronique;

— banque Carrefour;

— formulaires électroniques;

— aide processus sur les Aides à la recherche ou les Pôles de compétitivité.

d) un appui stratégie, coordination et mise à disposition de ressources qui :

— établit les objectifs généraux à atteindre en matière de simplification administrative et d'administration électronique, identifie les méthodes pour y parvenir;

— propose à l'administration d'utiliser temporairement, dans le cadre de projets de simplification administrative et d'administration électronique, des ressources du SGSA, qu'il s'agisse de ressources humaines, organisationnelles ou financières;

— coordonne la mise en œuvre des actions de simplification administration et d'administration électronique et en assure le suivi;

— évalue, pour les Gouvernements et en concertation avec l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS), les actions de simplification administrative et d'administration électronique.

Pour la partie « mise à disposition de ressources », cela consisterait à proposer à l'Administration d'utiliser temporairement des ressources existantes dans le SGSA, qu'il s'agisse de ressources humaines (chef de projet, expert particulier), organisationnelles (utilisation d'une centrale d'achat ou de marché) ou financières (prise en charge financière par l'entité de services prestés pour les administrations).

On mettrait donc concrètement dans le service stratégie, coordination et mise à disposition de ressources :

— l'élaboration du plan d'action et de la stratégie de simplification administrative et/ou d'administration électronique;

— la coordination et le reporting de l'avancée de ce plan et des actions qu'il contient;
— l'animation de réseaux, de Communautés de pratiques – mise en relation des acteurs qui contribuent à la mise en œuvre de la stratégie;
— la représentation - contact avec les autres entités belges ou étrangères;
— la possibilité de recourir à des centrales d'achat/marchés à commande;
— le soutien en gestion de projets;
— la mise à disposition de consultants financés par l'entité pour accompagner certains projets de l'Administration;
— ...

Quelques exemples concrets où un tel type de mission a déjà été réalisé :

— travail préparatoire et élaboration du Plan Ensemble Simplifions;
— coordination du reporting pour le suivi régulier par le Gouvernement, soit de manière globale soit sur des points particuliers comme la mise en oeuvre des pistes d'optimisation dans le cadre des SCM;
— animation des Communautés de pratique Correspondants Simplification, Processus, Formulaires, Sources authentiques;
— participation à l'ICEG et à l'accord de coopération Simplification administrative;
— centrales d'achat/marchés à commande pour SCM, ergonomie, processus génériques;
— soutien en gestion de projets pour la simplification et la dématérialisation du permis d'environnement;
— mise à disposition de NSI et du CRIDS pour l'accompagnement à l'accès aux sources authentiques;
— ...

Comme pour le conseil, c'est ici clairement l'Administration, ou le Gouvernement, qui doit demander la mise à disposition de ressources, même si le SGSA peut prendre l'initiative de lancer un marché-cadre par exemple sur un domaine dont elle pressent que l'Administration pourrait avoir besoin. Elle peut donc précéder la demande mais ne la met concrètement en œuvre que s'il y a une demande.

Il est par ailleurs envisagé que le Gouvernement wallon ou le Gouvernement de la Communauté française puisse confier une mission spécifique au service commun.

Ainsi, si le Gouvernement wallon envisage de mener une action particulière de simplification administrative pour un public-cible particulier comme les entreprises (exemple : Plan Action Industrie), cette disposition permet de confier cette mission au service commun.

Au niveau de son fonctionnement, le service commun serait rattaché au secrétariat général du Service Public de Wallonie et au Ministère de la Communauté française.

En outre, le service commun est géré au quotidien par un fonctionnaire général, désigné conjointement par le Gouvernement de la Communauté française et le Gouvernement wallon pour un mandat, en application du régime institué par le Titre II du Livre II de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 décembre 2003 portant le Code de la Fonction publique wallonne.

Concernant le personnel, les dispositions qui constituent le statut administratif et pécuniaire des agents des services du Gouvernement wallon ainsi que les conditions d'engagement et la situation administrative et pécuniaire des membres du personnel contractuel des services du Gouvernement wallon sont applicables au personnel de l'Agence, sous réserve des adaptations nécessaires.

En ce qui concerne le budget, les missions du SGSA sont couvertes par les moyens à charge des budgets de la Région wallonne et de la Communauté française.

Le rapport d'activités annuel présentera un relevé des réalisations effectuées au profit de chaque administration et OIP.

A.4.3. Le réseau des correspondants administratifs en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique et les cellules de coordination au sein du MCF et du SPW.

La collaboration entre le service commun et les différentes administrations régionales et communautaires et autres organismes est organisée au sein d'un réseau de correspondants administratifs en charge de la simplification administrative et de l'administration électronique, ci-après désignés par les termes « correspondant simplification administrative ».

Ces correspondants simplification administrative renforcent l'ancrage au niveau des administrations et organismes d'intérêt public.

Ils ont pour mission spécifique la simplification administrative et l'administration électronique au niveau de leur administration ou de leur organisme public et dépendent directement du fonctionnaire dirigeant.

Ils demeurent cependant sous l'autorité de leur fonctionnaire dirigeant.

Les missions confiées aux correspondants Simplification administrative peuvent être réparties entre plusieurs personnes.

Ils agissent en tant qu'intermédiaires entre le SGSA et leur administration ou organisme public :

— ils assurent le suivi et informent régulièrement le SGSA de l'évolution de la mise en œuvre dans leur administration ou organisme public des initiatives de simplification administrative et d'administration électronique qui ont été initiées;
— ils veillent à la coordination et à la cohérence des activités de simplification administrative et d'administration électronique dans leur administration ou organisme public;
— ils formulent des propositions à le SGSA dans le cadre de ses missions et coordonnent les initiatives de simplification administrative et d'administration électronique au sein de leur administration ou organisme public respectifs;
— ils accompagnent le SGSA dans l'exercice de ses missions en participant aux travaux menés par celle-ci

au sein de l'administration ou l'organisme d'intérêt public dont ils dépendent;

— ils participent à l'élaboration des plans d'action et de la stratégie en matière de simplification administrative et d'administration électronique;

— ils bénéficient de formations organisées par le SGSA à leur intention en matière de simplification administrative et d'administration électronique et apportent une expertise en simplification administrative et d'administration électronique au sein de leur administration ou organisme public;

— ils assurent la représentation de leur administration ou organisme public lors de manifestations officielles ayant trait à la simplification administrative et/ou l'administration électronique.

Commentaire des articles

Article 1er

Le présent article n'appelle pas de commentaire particulier.

Article 2

L'article précise que, conformément à l'article 92*bis* de la loi du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, il y a lieu, par voie de décret, de porter assentiment à l'accord de coopération annexé au présent décret.

AVANT-PROJET DE DÉCRET

portant assentiment, pour les matières visées à l'article 138 de la Constitution, à l'accord de coopération du xxx entre la Région wallonne et la Communauté française organisant un service commun en matière de simplification administrative et d'administration électronique

Le Gouvernement wallon,

Sur la proposition du Ministre-Président du Gouvernement wallon,

Après délibération,

ARRÊTE

Le Ministre-Président est chargé de présenter au Parlement wallon le projet de décret dont la teneur suit :

Article 1er

Le présent décret règle, en vertu de l'article 138 de la Constitution, des matières visées aux articles 127, §1er et 128, §1er, de celle-ci.

Art. 2

Assentiment est donné à l'accord de coopération du xxx entre la Région wallonne et la Communauté française organisant un service commun en matière de simplification administrative et d'administration électronique.

Namur, le 19 juillet 2012

Le Ministre-Président du Gouvernement wallon,

RUDY DEMOTTE