33 (2024-2025) — N° 3
34 (2024-2025) — N° 3

PARLEMENT WALLON

SESSION 2024-2025

4 NOVEMBRE 2024

PROJETS DE DÉCRET

relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes *

relatif, pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution, à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes **

RAPPORT

présenté au nom de la Commission de la fonction publique
et des infrastructures sportives

par

M. Maillen

2e session de la XIIe législature
* Voir Doc. **33** (2024-2025) – Nos 1 et 2
** Voir Doc. **34** (2024-2025) – Nos 1 et 2
CRIC (2024-2025) – N° 30

site web : www.parlement-wallonie.be
courriel : courriel@parlement-wallonie.be

SOMMAIRE

I. Résumé 3

II. Procédure 3

III. Exposé de Mme Galant, Ministre de la Fonction publique, de la Simplification administratives et des Infrastructures sportives 4

IV. Discussion générale 4

V. Examen et vote des articles 8

VI. Vote sur l'ensemble 10

VII. Rapport 11

VIII. Textes adoptés par la Commission 12

Pour compléter son information, le lecteur peut consulter le compte rendu intégral qui fait foi quant au contenu des interventions ainsi que les enregistrements audiovisuels de la réunion qui sont découpés en podcasts. Ils sont consultables via les liens suivants : https://parlwal.be/3Z1YGkP.

Mesdames,

Messieurs,

Votre Commission de la fonction publique et des infrastructures sportives a examiné le projet de décret relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes (Doc. 33 (2024-2025) – N° 1) et le projet de décret relatif, pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution, à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes (Doc. 34 (2024-2025) – N° 1).

I. RÉSUMÉ

Le cadre juridique relatif aux communications électroniques existe depuis 2014. La communication par voie électronique entre l'administration et l'usager est un élément essentiel de la transformation numérique des pouvoirs publics. Il faut cependant garder un équilibre afin de ne pas renforcer la fracture numérique et exclure certains publics des démarches de l'administration.

Si le texte de 2014 prônait l'équivalence de la version électronique par rapport à la version papier, le projet actuel vise à garantir le plus possible la « double voie » pour communiquer avec l'administration.

La possibilité d'interagir en ligne avec les pouvoirs publics constitue une source de simplification importante pour l'usager et est largement demandée par les citoyens et les entreprises. Il s'agit également d'une source de gains importante pour les administrations elles-mêmes en termes de charges administratives. C'est dans ce contexte que des évolutions numériques ont été concrétisées, et que « Mon Espace » est devenu le pilier de la gestion des interactions du Service public de Wallonie avec les différents usagers.

Le portail du Service public de Wallonie traitant des données à caractère personnel, la base légale doit donc encadrer ce traitement conformément à l'avis n° 68.936/AG du Conseil d'État du 7 avril 2021.

Les modifications apportées par rapport au texte de 2014 étaient telles qu'il a été jugé préférable d'abroger le texte de 2014 et de repartir sur une nouvelle version.

À l'unanimité de ses membres, votre Commission recommande l'adoption de ces projets de décret, tels qu'amendés, par l'assemblée.

II. PROCÉDURE

En date du 12 septembre 2024, le Gouvernement wallon a déposé le projet de décret relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes (Doc. 33 (2024-2025) – N° 1) et le projet de décret relatif, pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution, à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes (Doc. 34 (2024-2025) – N° 1).

Les projets de décret ont été envoyés en Commission de la fonction publique et des infrastructures sportives le 18 septembre 2024.

La Commission s'est réunie le 4 novembre 2024.

Des amendements (Doc. 33 (2024-2025) – N° 2) et (Doc. 34 (2024-2025) – N° 2) ont été déposés.

Ont participé aux travaux : M. C. Bastin, Mme Fafchamps (Présidente), MM. Maillen (Rapporteur), Massaki Mbaki, Palermo, Mmes Thoron, Tillieux, M. Witsel, Mme Van Walle (Art. 47.3).

Ont assisté aux travaux : M. Hazée.
Mme Galant, Ministre de la Fonction publique, de la Simplification administrative et des Infrastructures sportives.

III. EXPOSÉ DE MME GALANT, MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVES ET DES INFRASTRUCTURES SPORTIVES

Mme la Ministre commence par rappeler que si les deux projets de décret ont été approuvés en troisième lecture sous la précédente législature, ils continuent de s'inscrire dans les objectifs de la Déclaration de politique régionale 2024-2029, laquelle fait de la simplification administrative une priorité majeure du Gouvernement.

Il est d'emblée noté que les communications par voie électronique représentent une part importante de l'activité administrative. Aussi, l'administration se doit de s'adapter et d'offrir aux citoyens, entreprises et associations qui le souhaitent, la possibilité d'effectuer un maximum de démarches en ligne. Le texte prévoit néanmoins de maintenir la possibilité d'avoir recours au papier.

L'intervenante indique également que le Gouvernement pourra prendre des initiatives dans différents secteurs visant à accompagner au maximum les usagers dans le cadre de démarches en ligne et réduire ainsi la fracture numérique.

Au niveau de la protection des données personnelles, il est rappelé que ces projets de décret ne peuvent se lire qu'en combinaison avec d'autres textes légaux permettant à une autorité publique de traiter les données à caractère personnel des citoyens, et ce dans le plus strict respect des législations en vigueur.

Le but des projets à l'examen est de permettre un échange électronique sécurisé de données entre l'usager et l'autorité publique concernée dans le cadre de l'exercice de sa mission d'intérêt public.

L'usager devra consentir à ce qu'une autorité publique lui communique des informations par la voie électronique. En conséquence, tout premier contact à l'initiative de l'autorité publique ne peut être effectué par la voie électronique. Il est ajouté que l'usager dispose à tout moment d'un droit de rétractation.

Depuis sa mise en oeuvre en 2016, la plateforme « Mon espace », guichet en ligne de référence du Service public de Wallonie (SPW), n'a cessé d'évoluer en proposant toujours plus de fonctionnalités et de contenus. Un nouveau portail nommé « Ma Wallonie » doit ainsi offrir une série de nouveaux services digitaux personnalisés, proactifs et, à terme, prédictifs. La communication entre l'usager et l'administration se verra en outre améliorée.

Le portail proposera par ailleurs à terme l'accès aux services offerts par d'autres entités telles que les Unités d'administration publique (UAP), les villes et communes, ainsi que d'autres niveaux de pouvoir.

L'intervenante se réjouit de retrouver dans les textes à l'examen les principes de confiance et du *only once*, qui constituent les éléments structurants de la stratégie mise en place en vue d'opérer une simplification administrative percutante.

IV. DISCUSSION GÉNÉRALE

1. Questions et observations des membres

Mme Thoron reconnaît la nécessité pour l'administration de s'adapter et d'offrir aux citoyens et aux entreprises la possibilité d'effectuer un maximum de démarches en ligne tout en veillant à ne pas accentuer la fracture numérique.

Il est relevé la volonté du Gouvernement de compléter la simplification administrative initiée lors de la précédente législature. Elle est d'avis que cette simplification doit bénéficier aux usagers, qu'il s'agisse des entreprises, des associations ou des citoyens.

Si elle note le renforcement du principe du *only once*, elle salue la consécration du principe de confiance qui épargne le dépôt de documents parfois superflus.

Il est cependant demandé des précisions quant aux protocoles qui doivent être mis en place entre les divers niveaux de pouvoir et sur la place des pouvoirs locaux dans ce processus.

M. C. Bastin se réjouit que la Wallonie rattrape enfin son retard en matière de simplification administrative. Sont soulignés les objectifs d'allégement des procédures administratives et de renforcement de la confiance des citoyens et des entreprises envers les institutions publiques.

Il s'agit pour le Groupe Les Engagés d'un enjeu essentiel et le commissaire salue par conséquent le volontarisme de Mme la Ministre en la matière.

La Déclaration de politique régionale 2024-2029 marque à cet égard un engagement pour une administration wallonne plus simple, plus proche des citoyens

et adaptée aux défis numériques actuels, tout en assurant l'accessibilité des services pour les publics moins connectés.

L'intervenant revient ensuite sur le Pacte pour un choc de simplification présenté par le Gouvernement et qui vise à identifier et éliminer, de façon transversale, les procédures administratives redondantes ou inefficaces.

Sont salués la digitalisation des procédures, le principe de confiance et celui du *only once*. Le commissaire soutient que les attentes à ces égards sont nombreuses de la part des acteurs économiques wallons, lesquels souhaitent une réduction significative des charges bureaucratiques afin d'améliorer notamment leur compétitivité.

Le député plaide également au nom des entreprises pour une meilleure interopérabilité entre les différentes plateformes numériques, qu'elles soient locales, régionales ou fédérales.

Il observe que les acteurs économiques attendent que le plan de simplification administrative prenne en compte les spécificités des entreprises, notamment en ce qui concerne les délais de paiement, les procédures de permis ou encore les aides à l'investissement. Ils espèrent que ces mesures permettront de créer un environnement plus favorable au développement économique et à l'innovation en Wallonie.

Concernant les citoyens, le Groupe Les Engagés salue l'objectif des projets de décret d'interdire la communication numérique par défaut en permettant de maintenir l'option papier, le téléphone, le courrier postal et les guichets physiques. Il est demandé à Mme la Ministre quelles sont les garanties qui seront mises en place à cet égard.

Sont par ailleurs relevés les avis pertinents émis par le Conseil wallon de l'égalité entre hommes et femmes, par le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté ou encore par l'Union des Villes et Communes de Wallonie au sujet de l'approche dite « multicanale » de l'article 13 du projet de décret, en ce qu'il impose à l'autorité publique « de garantir à tout usager un soutien à la réalisation en ligne de ses démarches ».

Si le Groupe Les Engagés affirme défendre avec fermeté cette dernière approche, il souhaite pouvoir rassurer les communes, souvent en première ligne, qui craignent de se voir imposer une lourde tâche supplémentaire afin de remplir ces objectifs. Il est à cet égard demandé quels sont les aides et budgets dont elles pourraient bénéficier pour mieux accompagner les usagers.

Enfin, il est demandé des précisions sur le processus de transformation du guichet en ligne du Service public de Wallonie (SPW) en un véritable écosystème intégré à destination des usagers et sur l'utilisation faite des crédits prévus pour le programme 293 du Plan de relance.

Le commissaire conclut en indiquant que le Groupe Les Engagés votera en faveur des projets de décret à l'examen.

Mme Tillieux affirme soutenir l'évolution vers une administration moderne et efficace. Si elle se réjouit que les projets de décret à l'examen aillent dans le sens d'une simplification des services publics, elle considère qu'il est fondamental d'aborder cette transition avec une approche sociale et inclusive. L'intervenante évoque par exemple le cas des personnes âgées ou qui vivent en situation de précarité et souligne que la fracture numérique a tendance à évoluer tout en restant importante.

Il est relevé que le secteur associatif insiste sur l'importance de maintenir des canaux de communication centraux comme le téléphone, le courrier postal ou les guichets physiques, et ce en suffisance afin de permettre à toutes les personnes de continuer à accéder équitablement au service public.

La commissaire tient également à souligner que le Conseil wallon de l'égalité entre hommes et femmes demande de renforcer l'offre de services permettant aux femmes et aux personnes plus vulnérables d'être accompagnées dans leurs démarches. Il insiste également pour que la double voie de communication avec les autorités publiques wallonnes soit garantie et accessible gratuitement lorsque les démarches sont effectuées sous format papier.

Il est rappelé que ce sont les représentants socialistes du précédent Gouvernement wallon qui ont insisté et obtenu le renforcement des dispositions pour lutter contre la fracture numérique.

La volonté de réduire la fracture numérique en accompagnant les usagers dans leur transition vers le digital est ainsi saluée. Des politiques concrètes sont à cet égard attendues.

Par ailleurs, l'intervenante considère que la protection des données personnelles est également un enjeu fondamental. Il est par conséquent demandé une vigilance accrue sur ce point afin d'éviter un usage abusif ou excessif des informations personnelles des citoyens wallons. La commissaire s'inquiète à cet égard des attaques informatiques dont font l'objet de nombreux sites institutionnels et interroge Mme la Ministre sur la sécurité de la plateforme « Ma Wallonie ».

Si le Groupe PS soutient l'idée d'une administration publique connectée, innovante et performante, il estime essentiel que cette nouvelle interface soit simple d'utilisation et qu'elle permette aux citoyens d'accéder aux services de manière tout à fait fluide et sécurisée.

La commissaire indique que le Groupe PS soutiendra les avancées proposées dans les projets de décret à l'examen et continuera de défendre une société plus juste et plus inclusive.

Elle tient néanmoins à relever que la réforme importante de la simplification administrative envisagée par le nouveau Gouvernement passe par l'adoption de deux projets de décret qui ont été négociés par la précédente majorité dont faisait partie le Groupe PS.

Elle souhaite également interroger Mme la Ministre sur ce que le Gouvernement entend mettre en oeuvre pour éviter la fracture numérique et comment il prévoit de maintenir les canaux de communication tradition-

nels, notamment en termes de ressources humaines. Il est rappelé à cet égard la volonté de l'Exécutif de ne pas remplacer les départs à la retraite.

Il est enfin observé que les projets de décret contiennent une série de délégations de pouvoir importantes au Gouvernement wallon, notamment en matière de modalités techniques, de gestion d'accès, de définition de standards de sécurité, mais aussi de lutte contre la fracture numérique. Il est demandé comment le Gouvernement prévoit d'agir sur ces points.

Enfin, il est noté que les mesures de simplification administrative et de digitalisation prévues dans les textes à l'examen auront des impacts significatifs pour les citoyens, mais aussi pour les agents des services publics. Il est demandé si des consultations sont prévues avec les représentations syndicales dans le cadre de l'application des nouvelles mesures décrétales.

Mme Van Walle est d'avis que les textes à l'examen représentent une avancée importante dans la modernisation des services publics, et ce en vue de mieux répondre aux attentes des citoyens. Les nouveaux outils qui seront mis en place permettront en effet de simplifier les démarches administratives et de renforcer les interactions entre usagers et autorités publiques.

Il est insisté sur le fait que cette transition numérique ne doit pas se faire au détriment des citoyens qui, pour diverses raisons, ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser les outils digitaux. Il est également considéré comme crucial de veiller à ce que les démarches papier ne soient pas pénalisantes, en particulier pour le public le plus fragile ou celui qui n'a pas accès aux technologies numériques.

La commissaire ajoute que la gestion des données personnelles dans cet environnement numérique doit être irréprochable.

Il est enfin insisté sur la nécessité que cette modernisation demeure dans le giron public et que ce chantier ne soit pas confié à des sous-traitants du secteur privé.

L'intervenante indique que le Groupe PTB soutiendra les projets de décret à l'examen bien qu'il restera vigilant quant à sa mise en oeuvre.

M. Hazée souligne que l'amélioration de la fluidité entre les administrations wallonnes au sens large et les citoyennes et citoyens, ainsi que les personnes morales, constitue un élément important pour le développement de la Wallonie.

Cependant, il note que la place du numérique dans la société, ses impacts sociaux, démocratiques et environnementaux, est en soi un objet de débat public. Il est par conséquent impératif de garder constamment à l'esprit le principe d'égalité dans l'accès aux services publics et à l'administration pour l'ensemble des citoyens. Il peut par ailleurs exister dans leur chef une aspiration légitime à conserver un contact direct et physique avec des interlocuteurs identifiés.

Les projets de décret à l'examen ont ainsi un double objectif, à savoir le développement des évolutions numériques et la réduction de la fracture numérique. Il salue à cet égard l'initiative du précédent Gouvernement de recueillir les avis du Conseil wallon de l'égalité entre hommes et femmes, du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, et de l'Union des Villes et Communes de Wallonie.

Parmi les garanties prévues par les textes à l'examen figure le principe selon lequel le premier contact n'est jamais réalisé par voie électronique et de façon plus globale, l'interdiction du digital par défaut.

L'intervenant évoque à cet égard le contexte de réductions budgétaires voulues par le Gouvernement en matière de non-remplacement d'agents et en matière de fonctionnement du Service public de Wallonie. Il s'inquiète des moyens qui seront nécessaires pour la mise en oeuvre de ces projets de décret. Si le Groupe Ecolo affirme rejoindre le Gouvernement dans sa lutte contre les gaspillages, il s'oppose cependant à tout affaiblissement du service public.

Il tient en outre à mettre en avant le fait que l'autorité publique peut se prévaloir d'une exception légale ou décrétale contraire démontrant que le résultat escompté d'une démarche ne peut en aucun cas être atteint si elle devait être réalisée par la voie papier. Il est demandé si le Gouvernement peut donner un exemple de ce type d'exception. De même, l'intervenant souhaite avoir la confirmation que les décrets wallons ne s'appliquent pas si la Wallonie ou une autre autorité publique, comme défini dans les projets de décret, utilise l'eBox fédérale.

Concernant les habilitations, il est demandé où en est le projet d'arrêté d'exécution adopté en première lecture début 2024 et si d'autres arrêtés sont prévus pour répondre à ces habilitations, notamment celle prévue à l'article 13. Il remarque en effet que le texte ne prévoit pas d'entrée en vigueur et que celle-ci se fera dès lors dix jours après la publication au *Moniteur belge*.

Par ailleurs, il est demandé si le Gouvernement s'est fixé un objectif en termes de maillage territorial pour mieux traduire la volonté d'assurer le principe de la double voie de communication.

Mme la Ministre est aussi interrogée sur la garantie d'une gratuité des démarches physiques. L'intervenant estime que sans cela, le texte risque de ne pas remplir ses objectifs.

Le commissaire tient en outre à faire état du visage féminin de la fracture numérique. Aussi, il est demandé quelles sont les actions prévues par rapport à cet enjeu.

Le Groupe Ecolo plaide également pour une interopérabilité entre les différentes plateformes existantes. Aussi, le député exprime ses difficultés à percevoir comment les différentes initiatives locales, régionales, fédérales et communautaires vont s'imbriquer afin de faciliter l'accès des citoyens et des entreprises à un maximum d'informations sur les autorités publiques.

Enfin, il est demandé ce qu'il advient de la Commission de contrôle des échanges de données qui est prévue par l'accord de coopération du 23 mai 2013 et qui n'a pas encore vu le jour.

2. Réponses du Gouvernement

Mme la Ministre tient tout d'abord à rassurer les commissaires sur la volonté du Gouvernement de garantir des services efficaces, efficients et plus modernes, en parfaite collaboration avec l'administration. Le but est de ne laisser personne sur le bord du chemin et de lutter contre cette fracture numérique.

S'agissant de la diminution du personnel, la déclaration gouvernementale stipule clairement qu'il n'y aura pas de diminution de personnel pour les services qui sont en contact direct avec les usagers.

Par rapport à la protection des données, elle rappelle qu'il existe une obligation légale et qu'une large place est par ailleurs laissée au consentement dans les deux projets de décret.

Sur l'échange de données avec les autres niveaux de pouvoir, l'intervenante précise que le principe du *only once*, priorité de ce Gouvernement, constitue un élément central dans la simplification administrative. Le fait de partager les informations collectées réduit considérablement la complexité des démarches, diminue les efforts redondants pour les citoyens et les entreprises et améliore l'efficacité des services publics.

Cependant, pour mettre en oeuvre ce principe de manière efficace et respectueuse de la vie privée, elle estime indispensable de répondre à plusieurs enjeux, notamment la mise en place de protocoles d'échanges sécurisés et la protection des données personnelles.

Dans la même optique, l'intervenante confirme que les contacts formels seront pris avec le Gouvernement fédéral dès qu'il sera installé, afin de renforcer la collaboration en matière d'échange de données et, plus globalement, de simplification administrative.

Mme la Ministre indique que les deux projets de décret ont été adoptés en troisième lecture par le Gouvernement le 6 juin 2024, sans être modifiés par la suite par le nouveau Gouvernement.

Par rapport aux communes, le projet de décret visant principalement à régler la question des communications électroniques, il apparaît comme logique, aux yeux de Mme la Ministre, de spécifier qu'il revient aux administrations concernées de favoriser l'encadrement des citoyens dans l'utilisation de ces communications électroniques. La volonté du Gouvernement n'est cependant pas de faire porter la charge de tout accompagnement aux pouvoirs locaux.

Par ailleurs, il est relevé que différentes initiatives régionales existent pour lutter contre la fracture numérique et accompagner les citoyens les moins connectés. Les projets de décret à l'examen prévoient bel et bien que l'autorité publique se doit de garantir les moyens de communication hors ligne et de s'assurer que les moyens de communication choisis n'empêchent pas le public visé par une démarche d'y avoir accès. Aussi, afin d'assurer une mise en oeuvre rapide et efficace de ces garanties, les projets de décret permettent à chaque ministre de prendre des mesures par voie d'arrêté pour coordonner et mutualiser la mise en oeuvre de ces voies hors ligne.

L'intervenante estime en outre qu'il revient également aux pouvoirs publics de permettre à un maximum de citoyens d'acquérir les compétences numériques nécessaires pour trouver leur place dans une société digitalisée.

La lutte contre la fracture numérique doit tenir compte de tous les publics fragilisés, à savoir les personnes précarisées, les personnes maîtrisant mal le français ou l'allemand, les seniors ainsi que les femmes, comme cela ressort de plusieurs avis.

Sur les exceptions évoquées par M. Hazée, il est précisé qu'il s'agit d'une hypothèse de prudence qui a été prévue par l'administration. Mme la Ministre affirme ne recenser à ce jour qu'une seule démarche administrative exclusivement en ligne et qui concerne la prime vélo mise en place lors de la précédente législature par le Ministre de la Mobilité. La volonté du nouveau Gouvernement est d'éviter les exceptions.

Concernant l'habilitation faite au Gouvernement, elle passera après l'adoption définitive des présents projets de décret. Un arrêté ne peut en effet pas être envoyé à l'Autorité de protection des données si le projet de décret n'est pas voté de manière définitive. Il est à cet égard précisé que le texte réglementaire est actuellement en projet.

L'intervenante ajoute que le SPW est occupé à identifier l'ensemble des dispositifs d'interaction avec les usagers, avec pour objectif de pouvoir aiguiller le plus efficacement possible les citoyens lorsqu'ils sont en ligne, ce qui nécessite de construire ce référentiel.

Enfin, il est précisé que les différents moyens alloués ne sont en rien supprimés, mais qu'ils ne se verront pas augmentés.

Pour compléter sa réponse à l'attention de M. Hazée, Mme la Ministre souligne que la plupart des avis sont repris dans les projets de décret et qu'un référentiel existe déjà. Par rapport à la politique de non-remplacement, il est précisé que cela n'empêchera pas d'analyser les besoins service par service.

V. EXAMEN ET VOTE DES ARTICLES

Doc. 33 (2024-2025) – N° 1

Article 1er

M. Hazée évoque la définition du « service du Gouvernement » reprise au 8° de l'article. Il est demandé si c'est le Service public de Wallonie qui va être désigné et qui sera donc compétent pour l'ensemble des services potentiels.

Mme la Ministre confirme qu'il s'agira du Service public de Wallonie (SPW) Digital. Cela sera précisé dans l'arrêté d'exécution.

Vote

L'article 1er a été adopté à l'unanimité des membres.

Article 2

L'article 2 n'a fait l'objet d'aucun commentaire.

Vote

L'article 2 a été adopté à l'unanimité des membres.

Article 3

Amendement n°1 (Doc. 33 (2024-2025) – N° 2) déposé par M. C. Bastin, Mmes Thoron, Fafchamps et M. Massaki Mbaki

M. C. Bastin indique que cet amendement constitue une garantie supplémentaire pour éviter la fracture numérique.

M. Hazée estime que cet amendement ne pose *à priori* pas de difficulté.

Il revient par ailleurs sur le référentiel des démarches qui est en cours de rédaction et demande à Mme la Ministre de confirmer que l'entrée en vigueur n'attendra pas les arrêtés d'exécution.

Mme la Ministre confirme que le texte entrera en vigueur dès sa publication.

Votes

L'amendement n°1 (Doc. 33 (2024-2025) – N° 2) déposé par M. C. Bastin, Mmes Thoron, Fafchamps et M. Massaki Mbaki a été adopté à l'unanimité des membres.

L'article 3, tel qu'amendé, a été adopté à l'unanimité des membres.

Article 4

M. Hazée revient sur la question du consentement et du droit de rétractation, lequel peut se faire à tout moment. Il est cependant demandé si cela prend effet sans délai ou s'il faut tenir compte de considérations techniques pouvant retarder le suivi de cette décision.

Par ailleurs, si des personnes retirent leur consentement, il peut être présumé qu'un certain nombre d'entre elles le font parce qu'elles se sentent en difficulté dans l'environnement numérique. Dès lors, il est demandé si un accompagnement spécifique ne devrait pas être prévu.

Mme la Ministre confirme que l'effet du retrait du consentement est immédiat, à l'exception de toute procédure qui aurait déjà été lancée dans l'intervalle.

Vote

L'article 4 a été adopté à l'unanimité des membres.

Article 5

M. Hazée souhaite ici évoquer l'enjeu de la signature électronique et il demande des précisions à cet égard.

Mme la Ministre indique que la signature sera bien prévue dans l'arrêté du Gouvernement. L'article à l'examen sert de base principale pour la fixation par arrêté des qualités fonctionnelles, comme la signature électronique, l'accusé de réception et le recommandé.

Vote

L'article 5 a été adopté à l'unanimité des membres.

Articles 6 à 8

Les articles 6 à 8 n'ont fait l'objet d'aucun commentaire.

Votes

Les articles 6 à 8 ont été adoptés à l'unanimité des membres.

Article 9

M. Hazée observe que cet article a trait à la suppression du compte en cas de décès. Il est demandé quelles seront les modalités d'application, notamment par rapport aux ayants droit.

Mme la Ministre indique que le dispositif ne prévoit pas la disparition du compte, mais un gel du compte. Les démarches doivent donc être entreprises

par la famille et cela ne supprime pas toutes celles déjà effectuées par le demandeur. Il est par ailleurs prévu également que la date de décès soit communiquée aux services gérant le portail afin que le compte de la personne décédée puisse être supprimé. Comme pour la procédure « papier », les ayants droit auront accès aux échanges qui sont intervenus.

Vote

L'article 9 a été adopté à l'unanimité des membres.

Article 10

M. Hazée revient sur les données détenues par d'autres autorités et l'accord écrit préalable de l'autorité publique responsable de la source des données. Il est demandé s'il est ici fait référence aux protocoles qui ont été évoqués dans l'intervention initiale de Mme la Ministre.

Mme la Ministre confirme qu'il est bel et bien question des protocoles d'échange, lesquels concernent l'ensemble des procédures.

Vote

L'article 10 a été adopté à l'unanimité des membres.

Article 11

L'article 11 n'a fait l'objet d'aucun commentaire.

Vote

L'article 11 a été adopté à l'unanimité des membres.

Article 12

Amendement n°2 (Doc. 33 (2024-2025) – N° 2) déposé par M. C. Bastin, Mmes Thoron, Fafchamps et M. Massaki Mbaki

M. C. Bastin indique qu'à partir du moment où il y a une communication électronique, il faut donner l'information de manière concrète et non équivoque pour que l'usager ne se trompe pas.

Mme Thoron est d'avis que cet amendement permettra d'améliorer la procédure.

Votes

L'amendement n°2 (Doc. 33 (2024-2025) – N° 2) déposé par M. C. Bastin, Mmes Thoron, Fafchamps et M. Massaki Mbaki a été adopté à l'unanimité des membres.

L'article 12, tel qu'amendé, a été adopté à l'unanimité des membres.

Article 13

M. Hazée revient sur l'habilitation donnée au Gouvernement pour définir les modalités complémentaires d'exécution et le manque d'informations relatives aux arrêtés en préparation.

Il s'agit pourtant, selon lui, d'un volet important du texte à l'examen.

Mme la Ministre précise que l'article 13 est inspiré de l'ordonnance bruxelloise prise en la matière. Le projet wallon n'a cependant pas repris la dérogation bruxelloise.

Par ailleurs, pour assurer une mise en oeuvre rapide et efficace de ces voix hors ligne, il est souligné que le projet de décret permet à chaque ministre de prendre des mesures par voie d'arrêté pour coordonner, mutualiser éventuellement la mise en oeuvre de ces voix hors ligne.

Cet article 13 vise à réduire la fracture numérique, mais aussi à permettre à ceux qui le souhaitent de ne pas interagir avec des ordinateurs. Il est précisé que le paragraphe 2 parlant de mesures complémentaires, il ne faut pas attendre la prise d'un arrêté pour que l'obligation du paragraphe 1er soit mise en oeuvre.

M. Hazée estime que si les arrêtés ne conditionnent pas la mise en oeuvre du principe, il demeure intéressant de savoir comment les mesures proactives, au-delà du droit qui est garanti par le texte, peuvent trouver à se concrétiser dans le chef de l'administration.

Vote

L'article 13 a été adopté à l'unanimité des membres.

Article 14

L'article 14 n'a fait l'objet d'aucun commentaire.

Vote

L'article 14 a été adopté à l'unanimité des membres.

Doc. 34 (2024-2025) – N° 1

Articles 1er à 3

Les articles 1er à 3 n'ont fait l'objet d'aucun commentaire.

Votes

Les articles 1er à 3 ont été adoptés à l'unanimité des membres.

Article 4

Amendement n°1 (Doc. 34 (2024-2025) – N° 2) déposé par M. C. Bastin, Mmes Thoron, Fafchamps et M. Massaki Mbaki

M. C. Bastin renvoie à l'amendement n°1 de l'article 3 du projet de décret (Doc. 33 (2024-2024) – N° 2).

Votes

L'amendement n°1 (Doc. 34 (2024-2025) – N° 2) déposé par M. C. Bastin, Mmes Thoron, Fafchamps et M. Massaki Mbaki a été adopté à l'unanimité des membres.

L'article 4, tel qu'amendé, a été adopté à l'unanimité des membres.

Articles 5 à 12

Les articles 5 à 12 n'ont l'objet d'aucun commentaire.

Votes

Les articles 5 à 12 ont été adoptés à l'unanimité des membres.

Article 13

Amendement n°2 (Doc. 34 (2024-2025) – N° 2) déposé par M. C. Bastin, Mmes Thoron, Fafchamps et M. Massaki Mbaki

M. C. Bastin renvoie à l'amendement n°2 de l'article 12 du projet de décret (Doc. 33 (2024-2024) – N° 2).

Votes

L'amendement n°2 (Doc. 34 (2024-2025) – N° 2) déposé par M. C. Bastin, Mmes Thoron, Fafchamps et M. Massaki Mbaki a été adopté à l'unanimité des membres.

L'article 13, tel qu'amendé, a été adopté à l'unanimité des membres.

Articles 14 et 15

Les articles 14 et 15 n'ont fait l'objet d'aucun commentaire.

Votes

Les articles 14 et 15 ont été adoptés à l'unanimité des membres.

VI. VOTE SUR L'ENSEMBLE

Doc. 33 (2024-2025) – N° 1

À l'unanimité des membres, la Commission de la fonction publique et des infrastructures sportives recommande l'adoption du projet de décret (Doc. 33 (2024-2025) – N° 1), tel qu'amendé, par l'assemblée plénière.

Doc. 34 (2024-2025) – N° 1

À l'unanimité des membres, la Commission de la fonction publique et des infrastructures sportives recommande l'adoption du projet de décret (Doc. 34 (2024-2025) – N° 1), tel qu'amendé, par l'assemblée plénière.

VII. RAPPORT

À l'unanimité des membres, il a été décidé de faire confiance à la Présidente et au Rapporteur pour l'élaboration du rapport.

Le Rapporteur,	La Présidente,
V. MAILLEN	S. FAFCHAMPS

VIII. TEXTES ADOPTÉS PAR LA COMMISSION

PROJET DE DÉCRET

relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes

Chapitre 1er - Définitions

Article 1er

Pour l'application du présent décret et de ses arrêtés d'exécution l'on entend par :

1° « l'autorité publique » :

a) la Région wallonne et les organismes d'intérêt public qui en dépendent;

b) les communes, les provinces et autres collectivités territoriales régies par le Code de la démocratie locale et de la décentralisation;

c) les organismes qui dépendent directement des institutions visées aux a) ou b);

d) les entités, quelles que soient leur forme et leur nature, qui ont été créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général, et dont soit l'activité est financée majoritairement par les autorités publiques ou organismes mentionnés au a), b) ou c), soit la gestion est soumise à un contrôle de ces autorités publiques ou organismes, soit plus de la moitié des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance sont désignés par ces autorités ou organismes;

e) les associations formées par une ou plusieurs autorités publiques visées aux a), b), c) ou d);

2° « la communication » : toute transmission d'information qui émane de l'autorité publique ou qui est adressée à l'autorité publique dans le cadre de ses compétences, et qui comprend notamment, l'utilisation de formulaires ou de tout autre document;

3° « l'eBox » : le service tel que visé à l'article 2, 3°, de la loi eBox;

4° « les exigences de forme » : les exigences de forme d'une communication électronique désignent les règles qui régissent la manière dont les informations sont présentées dans les échanges en ligne;

5° « la loi eBox » : la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox;

6° « RGPD » : le Règlement européen (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données);

7° « Règlement eIDAS » : le Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive (CE) 1999/93;

8° « le Service » : le Service du Gouvernement visé à l'article 9, §2.

Pour ce qui concerne l'alinéa 1er, 4°, les exigences de formes déterminent les formats, les codes et les procédures à suivre pour garantir la lisibilité et la compréhension des messages. Ces exigences visent à assurer une communication claire, cohérente et accessible à tous les utilisateurs de la plateforme.

Chapitre 2 - La communication électronique

Art. 2

Personne n'est contraint de poser un acte ou de communiquer avec l'autorité publique par voie électronique sauf lorsque l'autorité publique peut se prévaloir d'une exception légale ou décrétale contraire démontrant que le résultat escompté d'une démarche ne peut en aucun cas être atteint si elle devait être réalisée par la voie papier.

L'autorité publique doit maintenir et garantir le développement de moyen de communication hors ligne conformément à l'article 13.

En ce qui concernent les personnes morales, certaines démarches sont uniquement accessibles par voie électronique.

Art. 3

§1er. Sauf disposition légale ou décrétale contraire, l'efficacité juridique d'une communication ne peut pas être contestée au seul motif qu'elle ait été réalisée par voie électronique.

§2. L'autorité publique autorise automatiquement la communication par voie électronique vers elle dès lors qu'elle met à disposition de l'usager un moyen électronique qui lui permet d'être contactée.

§3. Lorsque l'autorité publique organise des moyens de communication spécifiques dans le cadre d'échanges clairement définis, celle-ci en informe sans équivoque l'usager via les canaux d'informations habituels de l'autorité publique.

En ce qui concerne le Service public de Wallonie, l'information visée à l'alinéa 1er est mise à disposition de l'usager, au travers du référentiel des démarches.

Le référentiel des démarches est un référentiel centralisé des démarches administratives qui inventorie les services proposés par le Service public de Wallonie à ses différentes catégories d'usagers afin de les orienter.

§4. Afin de préserver l'inclusion numérique et ne pas défavoriser les publics plus précaires, l'autorité publique s'assure que les moyens de communications choisis n'empêchent pas le public visé par une démarche d'y avoir accès.

Art. 4

§1er. L'usager peut donner son consentement libre, éclairé, univoque, spécifique et préalable à recevoir uniquement des communications par voie électronique via les moyens électroniques proposés par l'autorité publique en ce qui concerne des communications spécifiques et clairement identifiées.

La faculté est donnée à l'usager de donner un consentement globalement pour chaque autorité publique avec laquelle il échange des communications électroniques ou pour chaque démarche spécifique.

L'autorité publique met en place les moyens techniques afin de pouvoir prouver à tout moment que l'usager a donné son consentement.

§2. L'autorité publique fournit une information claire et compréhensible concernant :

1° le moyen électronique de communication proposé à l'usager;

2° les effets juridiques liés à son utilisation;

3° le droit de l'usager de donner ou de retirer à tout moment son consentement de recevoir des communications électroniques et les modalités spécifiques selon lesquelles ce retrait d'accord peut être réalisé;

4° la faculté dans tous les cas de retirer son consentement par voie non numérique.

§3. Le retrait du consentement de l'usager de communiquer exclusivement par voie électronique prévu au paragraphe 2, 3°, n'est applicable que pour les démarches qui seront soumises postérieurement au retrait. Dès réception du retrait du consentement, le traitement de la démarche se poursuit via le nouveau moyen de communication choisi par l'usager, excepté pour les communications électroniques en cours que l'autorité publique ne pourrait plus techniquement arrêter.

Art. 5

Toute exigence légale, décrétale ou réglementaire de forme requise à l'occasion d'une communication est réputée satisfaite, par voie électronique, lorsque les qualités fonctionnelles de cette exigence ont été préservées.

Il est tenu compte du contexte et de l'objet de l'information à laquelle s'appliquent les exigences de forme, ainsi que de toutes les circonstances y ayant trait.

L'autorité publique renseigne l'usager sur les procédés auxquels recourir à l'occasion d'une communication par voie électronique, pour autant que l'exigence soit objective, transparente, proportionnée et non discriminatoire.

Elle utilise les mêmes canaux d'informations que ceux visés à l'article 3, §3.

Le Gouvernement désigne les fonctions minimales qui sont satisfaites par tout procédé utilisé dans le cadre d'une communication par voie électronique, en vue de bénéficier de l'assimilation établie par l'alinéa 1er.

Art. 6

Sans préjudice des obligations en matière de sécurisation des traitements de données à caractère personnel imposées par le RGPD, chaque autorité publique prend toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires, pour garantir l'intégrité, la confidentialité, la disponibilité et l'accessibilité de la communication compte tenu de toutes les circonstances et de l'objectif, de la nature et du contenu de la communication.

Art. 7

En application de l'article 12 de la loi eBox, toute autorité publique peut décider d'utiliser l'eBox.

Les dispositions prévues à l'article 5 de la loi eBox sont applicable en matière de preuve.

Par dérogation à l'article 4, les dispositions visées à l'article 6 de la loi eBox sont applicables en ce qui concerne le consentement.

L'équivalence prévue à l'article 7 de la loi eBox est applicable pour les échanges électroniques de messages avec les autorités publiques au sein de l'eBox.

Les autorités publiques qui communiquent par le biais de l'eBox peuvent utiliser les données visées à l'article 8 de la loi eBox avec l'accord exprès et préalable de la personne, ainsi que le numéro d'identification des personnes physiques inscrites au Registre national, à des fins d'identification et d'authentification de la personne physique et à des fins de communication avec la personne physique.

Chapitre 3 - Objectifs de simplification administrative

Art. 8

Dans la mesure des moyens disponibles, l'autorité publique propose, poursuit et coordonne toutes mesures en vue de lutter contre la complexité et les contraintes administratives imposées aux usagers des services publics et d'améliorer le service rendu à ces derniers.

L'autorité publique peut développer et mettre à disposition des outils qui favorisent l'administration électronique et la dématérialisation des procédures administratives, en organisant un portail numérique qui permet aux usagers au minimum de communiquer avec elle ou de consulter directement les données qui la concernent.

L'autorité publique se base sur le principe de confiance dans les différentes démarches proposées via le portail numérique pour renforcer les objectifs de simplification administrative.

Chapitre 4 - Portail numérique du Service public de Wallonie

Art. 9

§1er. Conformément à l'article 8, alinéa 2, le Service public de Wallonie développe et met à disposition un portail numérique qui permet à tout usager, personne physique ou morale, d'accéder à différents services, dans le cadre de l'administration électronique et de la simplification administrative.

Les composants qui sont utilisés pour le fonctionnement du portail relèvent de l'exclusion prévue à l'article XII.24, §3, du Code de droit économique.

§2. Le Service désigné par le Gouvernement au sein du Service public de Wallonie assure la gestion du portail numérique et poursuit les missions suivantes :

1° mettre à disposition de l'usager un espace « personnel citoyen » ou un espace professionnel sécurisé lui permettant d'interagir avec les autorités publiques et d'initier et gérer ses démarches administratives ainsi qu'en suivre l'état d'avancement;

2° gérer, déployer et sécuriser l'accès au portail ainsi que les échanges électroniques entre les usagers et les autorités publiques réalisés au sein du portail;

3° fournir à l'usager des services supplémentaires spécifiques prévus aux articles 10 et 11 ainsi que des outils d'aide en ligne;

4° fournir aux autorités publiques des services supplémentaires spécifiques permettant de faciliter les échanges avec l'usager ou d'assurer la mise en oeuvre des services de confiance prévus dans le Règlement eIDAS.

A des fins d'identification certaine de l'usager en vue d'assurer la gestion et la sécurisation de son espace, la bonne administration de ses démarches ainsi que de l'accès à ses propres données, le Service utilise :

1° le numéro d'identification au Registre National;

2° le numéro d'identification de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale visé par l'article 8, §1er, 2°, de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-Carrefour de la Sécurité sociale;

3° le numéro visé à l'article III.17 du Code de droit économique.

Dans le cadre de la mission visée à l'alinéa 1er, 1°, le Service gère l'espace de l'usager et préremplit les formulaires pour son compte dans le cadre des démarches administratives qu'il initie au travers du portail au moyen des données suivantes :

1° pour la personne physique :

a) les données visées à l'alinéa 2, 1° et 2°;

b) les données visées à l'article 3, alinéa 1er, 1°, 2°, uniquement la date de naissance, 5°, 6°, uniquement date de décès, et 17°, de la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques;

c) les données de contact qui sont communiquées par l'usager au moment de la création de son compte;

2° pour la personne morale :

a) la donnée visée à l'alinéa 2, 3°;

b) les données visées à l'article III.18 du Code de droit économique;

c) l'identité des personnes investies des pouvoirs de gestion, y compris leur numéro d'identification du registre national;

d) les données de contact qui sont communiquées par l'usager au moment de la création de son compte.

§3. La connexion au portail requiert l'utilisation de schémas d'identification électronique assurant la fiabilité de l'identité revendiquée ou prétendue de l'usager, avec un niveau de garantie élevé au sens de l'article 8, 2., c), du Règlement eIDAS.

§4. Toute autorité publique qui traite une démarche administrative soumise par un usager au moyen du portail numérique utilise le numéro d'identification du Registre National de l'usager comme clé unique afin de permettre l'identification certaine de l'usager et afin de faciliter le traitement de sa démarche ainsi que la consultation de sources authentiques.

§5. Les données préremplies dans les formulaires sont automatiquement transmises aux autorités publiques responsables des démarches administratives soumises par l'usager.

§6. Le Service est le responsable des traitements en lien avec ses missions. Les données utilisées sont conservées aussi longtemps que le compte est actif.

Le compte actif pour un usager est un compte validé et opérationnel qui permet à l'usager d'accéder aux fonctionnalités du portail numérique et d'interagir avec l'administration.

L'autorité publique qui met à disposition et traite une démarche administrative soumise par l'usager au moyen du portail numérique est responsable du traitement de ce formulaire au sens du RGPD.

§7. Le Gouvernement précise :

1° les fonctions minimales qui sont satisfaites dans le cadre des communications par voie électronique réalisées au travers du portail en vue de bénéficier de l'assimilation établie à l'article 5, alinéa 1er;

2° les modalités de mise en oeuvre des services de confiance proposés sur base du paragraphe 2, alinéa 1er, 4°.

Art. 10

§1er. Dans un but de transparence, et afin de faciliter l'accès de l'usager à ses propres données, le portail numérique permet la consultation des données qui le concernent, qu'elles soient détenues par des autorités visées à l'article 1er, alinéa 1er, 1°, ou par des autorités d'autres niveaux de pouvoir.

Le Service permet la prise de connaissance des données visées à l'alinéa 1er par l'usager uniquement après avoir reçu l'accord écrit préalable de l'autorité publique responsable de la source des données.

§2. Les données visées au paragraphe 1er sont uniquement consultables par l'usager et ne peuvent pas être transmises à d'autres autorités publiques.

§3 Lorsque l'usager constate qu'une autorité publique dispose de données incomplètes ou incorrectes, il communique les corrections ou compléments nécessaires à l'autorité publique

Art. 11

Le portail peut utiliser les métadonnées relatives aux services et démarches effectuées par l'usager pour lui proposer de nouveaux services.

Par métadonnées, on entend les données d'enregistrement des services et démarches effectués par l'usager et les données descriptives de ces démarches.

Conformément à l'alinéa 1er, le portail peut proposer à l'usager :

1° de renouveler des démarches qu'il a déjà effectuées;

2° des démarches en lien avec celles qu'il a précédemment effectuées;

3° des démarches en lien avec des thématiques pour lesquelles il a exprimé un intérêt.

Le Service peut exploiter de manière proactive les métadonnées de l'usager dans une optique de personnalisation de l'expérience usager dans les différentes démarches et services mis à sa disposition.

Afin de pouvoir mettre en oeuvre les alinéas 1er à 4, et à l'occasion du consentement visé à l'article 4, §1er, alinéa 2, le Service obtient au préalable le consentement libre, éclairé et spécifique de l'usager pour l'utilisation des métadonnées le concernant.

Le Service fournit une information claire et compréhensible concernant les effets juridiques liés à ce consentement ainsi que sur le droit de l'usager de retirer à tout moment son consentement.

Les métadonnées ne peuvent en aucun cas être utilisées afin de prendre des décisions à l'encontre des usagers.

Art. 12

§1er. Sauf disposition contraire, le moment de l'envoi correspond au moment auquel le dossier est soumis électroniquement par l'usager d'une façon qui ne lui permet plus de rappeler ou de modifier ladite soumission.

Il est donné date certaine à cette soumission via un système d'horodatage électronique géré par le Service.

Sauf disposition contraire, le moment de la réception électronique correspond au moment auquel la communication est accessible et est notifiée par courrier électronique à son destinataire, qu'il soit usager ou autorité publique.

Il est donné date certaine à cette notification via un système d'horodatage électronique géré par le Service

§2. Sauf disposition contraire, lorsque l'envoi ou la réception d'une communication fait courir un délai, ce délai commence à courir à partir du premier jour ouvrable qui suit l'envoi ou la réception du courrier électronique.

Il faut entendre par jour ouvrable celui qui n'est ni un samedi, ni un dimanche, ni un jour férié.

L'information concernant le point de départ du délai et les conséquences en cas de non-respect est fournie de manière précise, claire et non équivoque.

§3. Les données de journalisation détenues par le Service font foi, jusqu'à preuve du contraire, de la réception technique du formulaire et des pièces qui l'accompagnent, ainsi que du moment de la réception et des données transmises.

A l'alinéa 1er, les données de journalisation concernent toutes les données techniques de connexion ou de trafic enregistrées par les serveurs informatiques du Service.

Chapitre 5 - Lutte contre la fracture numérique

Art. 13

§1er. Sans préjudice de l'exception, visée à l'article 2, alinéa 1er, afin de lutter contre la fracture numérique, l'autorité publique doit garantir à tout usager :

1° un soutien à la réalisation en ligne de ses démarches administratives;

2° des solutions technologiques rendant toute démarche administrative ou communication en ligne plus facilement accessibles aux personnes en situation de handicap;

3° la possibilité de réaliser les démarches administratives ou les communications autrement qu'en ligne en prévoyant pour ses usagers un accueil physique, un service téléphonique ou un contact par voie postale.

L'autorité publique veille à assurer la publicité de ces modalités auprès de l'usager.

§2. Le Gouvernement peut définir les modalités complémentaires d'exécution des mesures visées au paragraphe 1er.

Le Gouvernement peut développer des initiatives et prendre d'autres mesures spécifiques afin de réduire la fracture numérique.

Chapitre 6 - Disposition abrogatoire

Art. 14

Le décret du 27 mars 2014 relatif aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes est abrogé.

PROJET DE DÉCRET

relatif, pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution, à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes

Chapitre 1er - Définitions

Article 1er

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

Art. 2

Pour l'application du présent décret et de ses arrêtés d'exécution l'on entend par :

1° « l'autorité publique » :

a) la Région wallonne et les organismes d'intérêt public qui en dépendent;

b) les centres publics d'action social (CPAS);

c) les organismes qui dépendent directement des institutions visées aux a);

d) les entités, quelles que soient leur forme et leur nature, qui ont été créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général, et dont soit l'activité est financée majoritairement par les autorités publiques ou organismes mentionnés au a), b) ou c), soit la gestion est soumise à un contrôle de ces autorités publiques ou organismes, soit plus de la moitié des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance sont désignés par ces autorités ou organismes;

e) les associations formées par une ou plusieurs autorités publiques visées aux a), b), c) ou d);

2° « la communication » : toute transmission d'information qui émane de l'autorité publique ou qui est adressée à l'autorité publique dans le cadre de ses compétences, et qui comprend notamment, l'utilisation de formulaires ou de tout autre document;

3° « l'eBox » : le service tel que visé à l'article 2, 3°, de la loi eBox;

4° « les exigences de forme » : les exigences de forme d'une communication électronique désignent les règles qui régissent la manière dont les informations sont présentées dans les échanges en ligne;

5° « la loi eBox » : la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox;

6° « RGPD » : le Règlement européen (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données);

7° « Règlement eIDAS » : le Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive (CE) 1999/93;

8° « le Service » : le Service du Gouvernement visé à l'article 10, §2.

Pour ce qui concerne l'alinéa 1er, 4°, les exigences de formes déterminent les formats, les codes et les procédures à suivre pour garantir la lisibilité et la compréhension des messages. Ces exigences visent à assurer une communication claire, cohérente et accessible à tous les utilisateurs de la plateforme.

Chapitre 2 - La communication électronique

Art. 3

Personne n'est contraint de poser un acte ou de communiquer avec l'autorité publique par voie électronique sauf lorsque l'autorité publique peut se prévaloir d'une exception légale ou décrétale contraire démontrant que le résultat escompté d'une démarche ne peut en aucun cas être atteint si elle devait être réalisée par la voie papier.

L'autorité publique doit maintenir et garantir le développement de moyen de communication hors ligne conformément à l'article 14.

En ce qui concernent les personnes morales, certaines démarches sont uniquement accessibles par voie électronique.

Art. 4

§1er. Sauf disposition légale ou décrétale contraire, l'efficacité juridique d'une communication ne peut pas être contestée au seul motif qu'elle ait été réalisée par voie électronique.

§2. L'autorité publique autorise automatiquement la communication par voie électronique vers elle dès lors qu'elle met à disposition de l'usager un moyen électronique qui lui permet d'être contactée.

§3. Lorsque l'autorité publique organise des moyens de communication spécifiques dans le cadre

d'échanges clairement définis, celle-ci en informe sans équivoque l'usager via les canaux d'informations habituels de l'autorité publique.

En ce qui concerne le Service public de Wallonie, l'information visée à l'alinéa 1er est mise à disposition de l'usager, au travers du référentiel des démarches.

Le référentiel des démarches est un référentiel centralisé des démarches administratives qui inventorie les services proposés par le Service public de Wallonie à ses différentes catégories d'usagers afin de les orienter.

§4. Afin de préserver l'inclusion numérique et ne pas défavoriser les publics plus précaires, l'autorité publique s'assure que les moyens de communications choisis n'empêchent pas le public visé par une démarche d'y avoir accès.

Art. 5

§1er. L'usager peut donner son consentement libre, éclairé, univoque, spécifique et préalable à recevoir uniquement des communications par voie électronique via les moyens électroniques proposés par l'autorité publique en ce qui concerne des communications spécifiques et clairement identifiées.

La faculté est donnée à l'usager de donner un consentement globalement pour chaque autorité publique avec laquelle il échange des communications électroniques ou pour chaque démarche spécifique. L'autorité publique met en place les moyens techniques afin de pouvoir prouver à tout moment que l'usager a donné son consentement.

§2. L'autorité publique fournit une information claire et compréhensible concernant :

1° le moyen électronique de communication proposé à l'usager;

2° les effets juridiques liés à son utilisation;

3° le droit de l'usager de donner ou de retirer à tout moment son consentement de recevoir des communications électroniques et les modalités spécifiques selon lesquelles ce retrait d'accord peut être réalisé;

4° la faculté dans tous les cas de retirer son consentement par voie non numérique.

§3. Le retrait du consentement de l'usager de communiquer exclusivement par voie électronique prévu au paragraphe 2, 3°, n'est applicable que pour les démarches qui seront soumises postérieurement au retrait. Dès réception du retrait du consentement, le traitement de la démarche se poursuit via le nouveau moyen de communication choisi par l'usager, excepté pour les communications électroniques en cours que l'autorité publique ne pourrait plus techniquement arrêter.

Art. 6

Toute exigence légale, décrétale ou réglementaire de forme requise à l'occasion d'une communication est réputée satisfaite, par voie électronique, lorsque les qualités fonctionnelles de cette exigence ont été préservées.

Il est tenu compte du contexte et de l'objet de l'information à laquelle s'appliquent les exigences de forme, ainsi que de toutes les circonstances y ayant trait.

L'autorité publique renseigne l'usager sur les procédés auxquels recourir à l'occasion d'une communication par voie électronique, pour autant que l'exigence soit objective, transparente, proportionnée et non discriminatoire.

Elle utilise les mêmes canaux d'informations que ceux visés à l'article 4, §3.

Le Gouvernement désigne les fonctions minimales qui sont satisfaites par tout procédé utilisé dans le cadre d'une communication par voie électronique, en vue de bénéficier de l'assimilation établie par l'alinéa 1er.

Art. 7

Sans préjudice des obligations en matière de sécurisation des traitements de données à caractère personnel imposées par le RGPD, chaque autorité publique prend toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires, pour garantir l'intégrité, la confidentialité, la disponibilité et l'accessibilité de la communication compte tenu de toutes les circonstances et de l'objectif, de la nature et du contenu de la communication.

Art. 8

En application de l'article 12 de la loi eBox, toute autorité publique peut décider d'utiliser l'eBox.

Les dispositions prévues à l'article 5 de la loi eBox sont applicable en matière de preuve.

Par dérogation à l'article 5, les dispositions visées à l'article 6 de la loi eBox sont applicables en ce qui concerne le consentement.

L'équivalence prévue à l'article 7 de la loi eBox est applicable pour les échanges électroniques de messages avec les autorités publiques au sein de l'eBox.

Les autorités publiques qui communiquent par le biais de l'eBox peuvent utiliser les données visées à l'article 8 de la loi eBox avec l'accord exprès et préalable de la personne, ainsi que le numéro d'identification des personnes physiques inscrites au Registre national, à des fins d'identification et d'authentification de la personne physique et à des fins de communication avec la personne physique.

Chapitre 3 - Objectifs de simplification administrative

Art. 9

Dans la mesure des moyens disponibles, l'autorité publique propose, poursuit et coordonne toutes mesures en vue de lutter contre la complexité et les contraintes administratives imposées aux usagers des services publics et d'améliorer le service rendu à ces derniers.

L'autorité publique peut développer et mettre à disposition des outils qui favorisent l'administration électronique et la dématérialisation des procédures administratives, en organisant un portail numérique qui permet aux usagers au minimum de communiquer avec elle ou de consulter directement les données qui la concernent.

L'autorité publique se base sur le principe de confiance dans les différentes démarches proposées via le portail numérique pour renforcer les objectifs de simplification administrative.

Chapitre 4 - Portail numérique du Service public de Wallonie

Art. 10

§1er. Conformément à l'article 9, alinéa 2, le Service public de Wallonie développe et met à disposition un portail numérique qui permet à tout usager, personne physique ou morale, d'accéder à différents services, dans le cadre de l'administration électronique et de la simplification administrative.

Les composants qui sont utilisés pour le fonctionnement du portail relèvent de l'exclusion prévue à l'article XII.24, §3, du Code de droit économique.

§2. Le Service désigné par le Gouvernement au sein du Service Public de Wallonie assure la gestion du portail numérique et poursuit les missions suivantes :

1° mettre à disposition de l'usager un espace « personnel citoyen » ou un espace professionnel sécurisé lui permettant d'interagir avec les autorités publiques et d'initier et gérer ses démarches administratives ainsi qu'en suivre l'état d'avancement;

2° gérer, déployer et sécuriser l'accès au portail ainsi que les échanges électroniques entre les usagers et les autorités publiques réalisés au sein du portail;

3° fournir à l'usager des services supplémentaires spécifiques prévus aux articles 11 et 12 ainsi que des outils d'aide en ligne;

4° fournir aux autorités publiques des services supplémentaires spécifiques permettant de faciliter les échanges avec l'usager ou d'assurer la mise en oeuvre des services de confiance prévus dans le Règlement eIDAS.

A des fins d'identification certaine de l'usager en vue d'assurer la gestion et la sécurisation de son espace, la bonne administration de ses démarches ainsi que de l'accès à ses propres données, le Service utilise :

1° le numéro d'identification au Registre national;

2° le numéro d'identification de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale visé par l'article 8, §1er, 2°, de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-Carrefour de la Sécurité sociale;

3° le numéro visé à l'article III.17 du Code de droit économique.

Dans le cadre de la mission visée à l'alinéa 1er, 1°, le Service gère l'espace de l'usager et préremplit les formulaires pour son compte dans le cadre des démarches administratives qu'il initie au travers du portail au moyen des données suivantes :

1° pour la personne physique :

a) les données, visées à l'alinéa 2, 1° et 2°;

b) les données, visées à l'article 3, alinéa 1er, 1°, 2°, uniquement la date de naissance, 5°, 6°, uniquement date de décès, et 17°, de la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques;

c) les données de contact qui sont communiquées par l'usager au moment de la création de son compte;

2° pour la personne morale :

a) la donnée visée à l'alinéa 2, 3°;

b) les données visées à l'article III.18 du Code de droit économique;

c) l'identité des personnes investies des pouvoirs de gestion, y compris leur numéro d'identification du registre national;

d) les données de contact qui sont communiquées par l'usager au moment de la création de son compte.

§3. La connexion au portail requiert l'utilisation de schémas d'identification électronique assurant la fiabilité de l'identité revendiquée ou prétendue de l'usager, avec un niveau de garantie élevé au sens de l'article 8, 2., c), du Règlement eIDAS.

§4. Toute autorité publique qui traite une démarche administrative soumise par un usager au moyen du portail numérique utilise le numéro d'identification du Registre National de l'usager comme clé unique afin de permettre l'identification certaine de l'usager et afin de faciliter le traitement de sa démarche ainsi que la consultation de sources authentiques.

§5. Les données préremplies dans les formulaires sont automatiquement transmises aux autorités publiques responsables des démarches administratives soumises par l'usager.

§6. Le Service est le responsable des traitements en lien avec ses missions. Les données utilisées sont conservées aussi longtemps que le compte est actif.

Le compte actif pour un usager est un compte validé et opérationnel qui permet à l'usager d'accéder aux fonctionnalités du portail numérique et d'interagir avec l'administration.

L'autorité publique qui met à disposition et traite une démarche administrative soumise par l'usager au moyen du portail numérique est responsable du traitement de ce formulaire au sens du RGPD.

§7. Le Gouvernement précise :

1° les fonctions minimales qui sont satisfaites dans le cadre des communications par voie électronique réalisées au travers du portail en vue de bénéficier de l'assimilation établie à l'article 6, alinéa 1er;

2° les modalités de mise en oeuvre des services de confiance proposés sur base du paragraphe 2, alinéa 1er, 4°.

Art. 11

§1er. Dans un but de transparence, et afin de faciliter l'accès de l'usager à ses propres données, le portail numérique permet la consultation des données qui le concernent, qu'elles soient détenues par des autorités, visées à l'article 2, alinéa 1er, 1°, ou par des autorités d'autres niveaux de pouvoir.

Le Service permet la prise de connaissance des données visées à l'alinéa 1er par l'usager uniquement après avoir reçu l'accord écrit préalable de l'autorité publique responsable de la source des données.

§2. Les données visées au paragraphe 1er sont uniquement consultables par l'usager et ne peuvent pas être transmises à d'autres autorités publiques.

§3**.** Lorsque l'usager constate qu'une autorité publique dispose de données incomplètes ou incorrectes, il communique les corrections ou compléments nécessaires à l'autorité publique

Art. 12

Le portail peut utiliser les métadonnées relatives aux services et démarches effectuées par l'usager pour lui proposer de nouveaux services.

Par métadonnées, on entend les données d'enregistrement des services et démarches effectués par l'usager et les données descriptives de ces démarches.

Conformément à l'alinéa 1er, le portail peut proposer à l'usager :

1° de renouveler des démarches qu'il a déjà effectuées;

2° des démarches en lien avec celles qu'il a précédemment effectuées;

3° des démarches en lien avec des thématiques pour lesquelles il a exprimé un intérêt.

Le Service peut exploiter de manière proactive les métadonnées de l'usager dans une optique de personnalisation de l'expérience usager dans les différentes démarches et services mis à sa disposition.

Afin de pouvoir mettre en oeuvre les alinéas 1er à 4, et à l'occasion du consentement, visé à l'article 5, §1er, alinéa 2, le Service obtient au préalable le consentement libre, éclairé et spécifique de l'usager pour l'utilisation des métadonnées le concernant.

Le Service fournit une information claire et compréhensible concernant les effets juridiques liés à ce consentement ainsi que sur le droit de l'usager de retirer à tout moment son consentement.

Les métadonnées ne peuvent en aucun cas être utilisées afin de prendre des décisions à l'encontre des usagers.

Art. 13

§1er. Sauf disposition contraire, le moment de l'envoi correspond au moment auquel le dossier est soumis électroniquement par l'usager d'une façon qui ne lui permet plus de rappeler ou de modifier ladite soumission.

Il est donné date certaine à cette soumission via un système d'horodatage électronique géré par le Service.

Sauf disposition contraire, le moment de la réception électronique correspond au moment auquel la communication est accessible et est notifiée par courrier électronique à son destinataire, qu'il soit usager ou autorité publique.

Il est donné date certaine à cette notification via un système d'horodatage électronique géré par le Service

§2. Sauf disposition contraire, lorsque l'envoi ou la réception d'une communication fait courir un délai, ce délai commence à courir à partir du premier jour ouvrable qui suit l'envoi ou la réception du courrier électronique.

Il faut entendre par jour ouvrable celui qui n'est ni un samedi, ni un dimanche, ni un jour férié.

L'information concernant le point de départ du délai et les conséquences en cas de non-respect est fournie de manière précise, claire et non équivoque.

§3. Les données de journalisation détenues par le Service font foi, jusqu'à preuve du contraire, de la réception technique du formulaire et des pièces qui l'accompagnent, ainsi que du moment de la réception et des données transmises.

A l'alinéa 1er, les données de journalisation concernent toutes les données techniques de connexion ou de trafic enregistrées par les serveurs informatiques du Service.

Chapitre 5 - Lutte contre la fracture numérique

Art. 14

§1er. Sans préjudice de l'exception visée à l'article 2, alinéa 1er, afin de lutter contre la fracture numérique, l'autorité publique doit garantir à tout usager :

1° un soutien à la réalisation en ligne de ses démarches administratives;

2° des solutions technologiques rendant toute démarche administrative ou communication en ligne plus facilement accessibles aux personnes en situation de handicap;

3° la possibilité de réaliser les démarches administratives ou les communications autrement qu'en ligne en prévoyant pour ses usagers un accueil physique, un service téléphonique ou un contact par voie postale.

L'autorité publique veille à assurer la publicité de ces modalités auprès de l'usager.

§2. Le Gouvernement peut définir les modalités complémentaires d'exécution des mesures visées au paragraphe 1er.

Le Gouvernement peut développer des initiatives et prendre d'autres mesures spécifiques afin de réduire la fracture numérique.

Chapitre 6 - Disposition abrogatoire

Art. 15

Le décret du 27 mars 2014 relatif, pour les matières visées à l'article 138 de la Constitution, aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes est abrogé.