DÉCRET

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

Le Parlement wallon
a adopté
et Nous, Gouvernement wallon,
sanctionnons ce qui suit :

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 et 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 - Dispositions finales

Art. 14

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

Art. 15

Le présent décret entre en vigueur à la date déterminée par le Gouvernement, et au plus tard le 1er juin 2025.

ADOPTÉ PAR
LE PARLEMENT WALLON

Namur, le

Le Président,

La Greffière f.f.,

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au *Moniteur belge*.

Donné à

Le Ministre-Président et Ministre du Budget,
des Finances, de la Recherche
et du Bien-être animal,

ADRIEN DOLIMONT

La Ministre de la Fonction publique,
de la Simplification administrative
et des Infrastructures sportives,

JACQUELINE GALANT

Le Ministre du Territoire, des Infrastructures,
de la Mobilité et des Pouvoirs locaux,

FRANÇOIS DESQUESNES

La Ministre du Tourisme, du Patrimoine
et de la Petite enfance,

VALÉRIE LESCRENIER

Le Ministre de l'Économie, de l'Industrie,
du Numérique, de l'Emploi et de la Formation,

PIERRE-YVES JEHOLET

La Ministre de l'Énergie, du Plan Air-Climat,
du Logement et des Aéroports,

CÉCILE NEVEN

Le Ministre de la Santé, de l'Environnement,
des Solidarités et de l'Économie sociale,

YVES COPPIETERS

La Ministre de l'Agriculture et de la Ruralité,

ANNE-CATHERINE DALCQ