

## AVIS n° 1592

---

Avis sur les projets d'arrêtés du Gouvernement wallon portant exécution des décrets relatifs à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes

Avis adopté le 8 avril 2024

## 1. Introduction

Par courrier du 27 février 2024, le Cabinet de la Ministre de la fonction publique, de l'informatique et de la simplification administrative, en charge des allocations familiales, du tourisme, du patrimoine et de la sécurité routière sollicite l'avis du CESE sur les projets d'arrêté du Gouvernement wallon portant exécution des décrets relatifs à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes, dont un des avant-projets d'arrêté est relatif aux matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution. Au sein du même courrier, le Cabinet invite également le CESE à remettre un avis d'initiative sur les avant-projets de décret adoptés en deuxième lecture dont un est relatif aux matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution.

## 2. Exposé du dossier

Les avant-projets de décret posent le cadre juridique nécessaire aux communications par voie électronique dans l'administration. En 2014, le texte initial visait l'équivalence de la version électronique par rapport à la version papier. Aujourd'hui, le projet vise à garantir la « double voie » pour communiquer avec l'administration. En effet, avec la digitalisation croissante de la société, l'administration doit s'adapter en offrant aux citoyens, entreprises et associations la possibilité d'effectuer un maximum de démarches en ligne, tout en maintenant l'option « papier » pour éviter les exclusions. Le nouveau texte apporte de telles modifications que l'avant-projet prévoit l'abrogation du texte de 2014 pour le remplacer.

En ce qui concerne les questions que la protection des données qu'inévitablement le texte engendre, ce dernier ne peut se lire qu'en combinaison avec les autres textes légaux permettant à une autorité publique de traiter les données à caractère personnel. L'accord ou le consentement de l'utilisateur pour communiquer par voie électronique ne constitue pas la base de licéité de ces traitements de données, mais la licéité vient de la nécessité pour l'autorité publique d'exécuter sa mission d'intérêt public ou de respecter une obligation légale.

Le Gouvernement wallon a également pour objectif de faire évoluer « Mon Espace » vers une plateforme performante de services digitaux, appelée « Ma Wallonie », afin de créer une administration publique connectée, innovante et performante. Cette plateforme offrira aux usagers de nouveaux services digitaux et la possibilité de réaliser des démarches administratives, de suivre leur traitement, d'accéder à des données personnelles et à des documents, d'obtenir des informations et des recommandations personnalisées, ainsi que des services proactifs et prédictifs. Le portail offrira également l'accès aux services d'autres entités, tels que les villes et communes et les UAPs. Cette stratégie s'aligne avec les objectifs de numérisation des services administratifs de la Déclaration de politique régionale 2019-2024.

Le texte organise également la base légale nécessaire à l'utilisation des données du Registre National dans l'objectif d'assurer l'identification unique des usagers et de préremplir les formulaires électroniques.

Ces projets concernent donc la mise en place de décrets visant à accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne et à réduire la fracture numérique.

Les avant-projets d'arrêté explicitent, quant à eux, divers processus en vue de leur bonne exécution comme le formulaire électronique, l'exigence de l'écrit, la signature et le cachet électronique, la copie et l'annexe, le recommandé électronique, la date certaine de l'envoi ou de la réception et la mention manuscrite.

### 3. Avis

#### 3.1 Considérations générales

Le CESE Wallonie accueille favorablement les projets d'arrêtés du Gouvernement wallon portant exécution aux décrets relatifs à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes. Ces derniers s'inscrivent dans les priorités de simplification administrative soutenues de longue date par les interlocuteurs sociaux et environnementaux. Les textes proposés sont en effet conçus avec l'objectif de faciliter la tâche et répondre aux besoins des usagers (entreprises et citoyens).

Malgré les avancées offertes par les canaux de communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes, le Conseil tient à rappeler que la volonté du Gouvernement d'inscrire la Wallonie dans une digitalisation accrue va de pair avec une politique efficace de lutte contre la fracture numérique. Bien que la problématique de la fracture numérique renvoie entre autres à la question de l'accès aux équipements ou encore à une connexion internet suffisante, le CESE estime que c'est principalement au niveau de l'usage et des compétences que se situe la véritable fracture. Il demande au Gouvernement wallon d'être particulièrement attentif à cette problématique. A cet égard, il relève avec satisfaction que la voie « papier » reste une possibilité offerte à tous les usagers pour communiquer avec les autorités publiques wallonnes, ce qui permet d'éviter d'exclure les publics moins à l'aise avec les moyens de communications digitaux. Le Conseil regrette que, pour certaines procédures, la voie « papier » ne soit plus pratiquée, comme dans la mise en œuvre de la Politique agricole commune.

Dans la mesure où la plateforme sert de lieu d'échange à double voie avec les autorités publiques, le Conseil demande que le principe « only once » soit appliqué pour toutes les données communiquées par l'utilisateur. Ceci représenterait une véritable démarche de simplification administrative pour les citoyens et les entreprises. La plateforme doit en effet permettre d'éviter de communiquer plusieurs fois les mêmes données, dans le cas où celles-ci auraient déjà été transmises à une autre autorité publique.

Le Conseil note qu'à aucun moment les projets d'arrêtés n'abordent la question de l'usage des langues. Il rappelle que l'allemand est une langue nationale à part entière et que le territoire germanophone fait intégralement partie de la Wallonie. Le CESE Wallonie exige que la plateforme ainsi que tous les canaux d'information, qu'ils soient numériques ou non, soient dès le départ disponibles en allemand.

Il appartient à la Wallonie de garantir un accès à tous ses supports de communication, qu'ils soient numériques ou non, pour l'ensemble de ses citoyens, y compris les germanophones, en particulier pour les compétences régionales dont l'exercice n'a pas été transféré à la Communauté germanophone.

Concernant les données auxquelles l'utilisateur aura accès sur la plateforme de services digitaux, le Conseil relève qu'elles « peuvent provenir d'autorités fédérales, d'autres Régions ou Communautés, ou d'autres autorités publiques ». Le CESE s'interroge dès lors sur la manière avec laquelle ces données sont récoltées, échangées et communiquées. S'il comprend l'intérêt de chercher à centraliser l'information pour l'utilisateur, il estime qu'il n'est pas pertinent de créer une nouvelle plateforme qui démultiplierait davantage les moyens d'accès aux données. Cela risque de représenter un doublon, qui pourrait même constituer une source d'erreur si les informations n'étaient pas croisées instantanément. La plateforme centralisée devrait dès lors se limiter, dans ce cas, à un renvoi vers d'autres canaux numériques, afin de se limiter à un simple rôle de porte d'entrée.

Le Conseil s'interroge également sur le devenir des données et les moyens d'accès en cas de déménagement d'un citoyen dans une autre région de Belgique ou dans un territoire sur lequel une partie des compétences wallonnes ne serait plus d'application.

Le CESE Wallonie demande d'être régulièrement informé de la mise en œuvre concrète de la plateforme des services digitaux.

### **3.2. Considérations particulières**

Dans un souci de lutte contre la fracture numérique, le CESE salue la possibilité laissée d'avoir toujours recours à des moyens « hors ligne » (papier) ainsi que la proposition de prévoir un accueil physique, un service téléphonique ou un contact par voie postale. Toutefois, dans le commentaire des articles concernant l'interdiction de communication électronique par défaut, elle relève que « la voie papier reste en principe toujours possible ». Pour le Conseil, la voie papier doit toujours être possible. Par ailleurs, il est impératif de prévoir des personnes pour aider les usagers qui rencontreraient des difficultés, y compris en allemand.

Le Conseil note que, parmi les offres de services orientés, le portail peut suggérer des démarches en lien avec les thématiques de préférence communiquées par l'utilisateur. Il se demande comment ces suggestions seront gérées si le citoyen, bien qu'habitant en Wallonie, ne dépend pas de compétence de la Région wallonne (ex : l'accès à des primes énergétiques pour les citoyens de la Communauté germanophone). Dans ce cas, le CESE demande que le citoyen soit informé et redirigé vers le service compétent ou qu'à tout le moins il reçoive une communication lui indiquant où trouver l'information. D'une manière générale, il importe que le citoyen puisse facilement trouver les données de contacts des services recherchés, et ce de manière claire et précise. A ce titre, il est nécessaire également de préciser les coordonnées des personnes de contact qui peuvent s'exprimer en allemand.

-----