



Avis A.1168

RELATIF AU PLAN MARSHALL 2.VERT – PM2022 : PROJET DE MISE EN PLACE DE L'ESPACE PERSONNEL ET PROFESSIONNEL POUR LA WALLONIE, LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES ET LA COMMUNAUTÉ GERMANOPHONE POUR FACILITER ET SIMPLIFIER LES FORMALITÉS ÉLECTRONIQUES DES USAGERS DES SERVICES PUBLICS – NOTE DÉCISIONNELLE

ADOPTÉ PAR LE BUREAU DU CESW LE 27 JANVIER 2014

Adb/CRi
2014/A.1168

I. Introduction

Le 5 décembre 2013, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture le dossier sous rubrique.

Par courrier du 16 décembre 2013, le Ministre-Président a sollicité l'avis du CESW sur ce dossier pour le 31 janvier 2014.

Sur la base des travaux de la Commission FIS en charge du dossier, le CESW a rendu, le 27 janvier 2014, l'avis unanime suivant.

II. Synthèse du dossier

A. Contexte

La mesure B.2.E du PM2.vert intitulée « *projet de mise en place de l'Espace personnel et professionnel pour la Wallonie, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Communauté germanophone pour faciliter et simplifier les formalités électroniques des usagers des services publics* », a un double objectif :

- garantir à chaque entrepreneur wallon et chaque investisseur étranger le soutien partenarial de services publics modernes et efficaces ;
- stimuler l'économie wallonne par l'allègement, à hauteur de 25 % entre 2007 et 2012, des charges administratives pesant sur les entreprises, en particulier les PME.

Cette mesure s'inscrit également dans le cadre de la DPR et de la DPC ainsi que dans les projets prioritaires du Plan Marshall 2022.

B. Description du projet

Actuellement, il existe une **multiplicité de guichets électroniques** (dont l'espace personnel, version 3) ce qui constitue une source importante de complexification et génère des charges administratives supplémentaires importantes pour les usagers. Pour les administrations également, cette multiplicité a également des conséquences négatives : coûts élevés, difficultés de pilotage et de mise en œuvre, ...

Face à cette situation, il est proposé, dans la note décisionnelle en examen, **d'offrir à chaque usager** (citoyen, entreprise, association) **un espace personnel unique et intégré** dans lequel il pourra, à tous moments et en tous lieux, à partir de chaque site institutionnel ou administratif :

- retrouver l'information pertinente ;
- prendre connaissance de manière conviviale des services qui lui sont accessibles, quel que soit le niveau de pouvoir ;
- introduire ses demandes et les suivre de bout en bout ;
- assurer le suivi de ses demandes et de leur situation ;

- contrôler l'exactitude et le traitement de ses données personnelles ou professionnelles ;
- introduire une fois pour toutes les données et documents authentiques le concernant (principe « only once ») ;
- stocker et archiver les documents officiels qu'il reçoit.

Du point de vue des administrations, ce nouvel espace personnel unique générique et évolutif leur permettra de :

- ne pas se préoccuper des couches techniques et se concentrer sur la production de services à valeur ajoutée ;
- disposer d'une seule infrastructure pour la gestion des échanges électroniques avec les usagers ; infrastructure « clé en mains » avec les fonctions de gestion des identités et des accès, de traçabilité, de mail, d'horodatage, d'archivage, etc. ;
- mutualiser (et donc réduire) les coûts et les efforts nécessaires à la définition du projet, l'opérationnalisation du service et les évolutions ultérieures ;
- élargir progressivement leur offre de services électroniques, tant à travers de nouveaux formulaires électroniques que de nouvelles applications informatiques ouvertes aux usagers ;
- garder la maîtrise sur les annuaires de leurs utilisateurs ou de leurs usagers « proches ».

C. Calendrier de mise en œuvre et budget

La réalisation du projet aura lieu en deux temps :

- **Phase 1 (2014 - 2015)** : une première version fonctionnelle sera réalisée pour fin 2015.
- **Phase 2 (2016 - 2022)** : mise en place d'un processus de gestion de changements à partir de 2016 pour permettre l'implémentation progressive de nouvelles fonctionnalités (voir description du projet ci-dessus).

La note en examen sera suivie d'une **note de mise en œuvre** qui sera présentée au Gouvernement wallon d'ici fin mars 2014.

Pour 2014, les moyens nécessaires pour réaliser la phase 1 du projet (1.049.000 €) seront financés au travers des moyens du PM2.vert alloués à la simplification administrative (AB 12.03 du programme 09.04).

A partir de 2015, ce projet pourra être financé au travers des moyens dédiés au PM 2022 et via des moyens annuels alloués à la Simplification administrative.

III. Avis du CESW

Le CESW observe que la demande d'avis dont il est saisi concerne un dossier qui est susceptible d'avoir un impact considérable sur les différents publics cibles concernés (usagers, qu'ils soient citoyens, entreprises ou autres personnes morales, et administrations).

A ce stade du projet, il formule un certain nombre de **questions** qui lui paraissent **fondamentales en termes de garanties** et pour lesquelles il souhaite obtenir des réponses par les concepteurs du projet lors d'une audition en son sein. Ces questions sont les suivantes :

1. Qui gère les informations ainsi que leur mise en réseau et leur accessibilité où que l'on soit ?

2. Comment la protection de la vie privée est-elle effectivement garantie ?
3. Qui garantit la disponibilité des données en cas de litige ou en matière de preuve ?
4. Combien de temps les données seront-elles stockées et où ?
5. Qui garantit la fiabilité technologique et la sécurité physique ou logique ?
6. Quel coût sera à charge de chaque type d'utilisateur (appareillage pour se connecter, ...) ainsi que pour les organismes d'intérêt public ?
7. Quel recours sera prévu contre l'administrateur des données et du réseau ?
8. Quel sera l'impact sur le personnel des administrations et sur sa qualification ?

Par ailleurs, le CESW se pose également la question de l'articulation du projet « création de l'Espace personnel » avec d'autres mesures prioritaires de la DPR, du Plan Marshall 2.Vert ou du Plan Ensemble Simplifions 2009 - 2014, mesures qui, à sa connaissance, ne sont pas finalisées à ce jour. Il se demande en particulier **s'il est réalisable de mettre en œuvre un tel Espace personnel en l'absence d'état d'avancement précis concernant les projets suivants :**

- le partage des données,
- l'inventaire exhaustif des sources authentiques des données,
- la dématérialisation du permis d'urbanisme,
- la dématérialisation du permis d'environnement,
- la simplification et la dématérialisation des formulaires,
- l'application de la démarche d'approche intégrée aux dispositifs en lien avec la fiscalité,
- la réforme et la simplification des agréments,
- ...

En conclusion, et afin d'être en mesure de rendre un avis en connaissance de cause, le CESW demande d'une part qu'une **audition des concepteurs du projet soit organisée** et d'autre part à disposer de **l'état d'avancement de l'ensemble des mesures de simplification administrative jugées prioritaires** dans le cadre de la législature 2009 - 2014.