

BRUXELLES

Numérique

LE guide





TABLE DES MATIÈRES

1. Avant-propos	6
2. Introduction : contexte et objectifs	7
I. Rétroactes et contexte réglementaire	7
II. Adoption de Bruxelles Numérique	8
3. Champ d'application	9
4. Principes de Bruxelles Numérique : obligations des administrations	10
I. Bruxelles Numérique.....	10
II. Bruxelles Inclusive	14
III. Once Only : collecte unique des données	16
5. Simplification administrative : le rôle d'easy.brussels	17
I. Remise d'avis	17
II. Signalement.....	19
III. Info-sessions.....	20
6. Conclusion	21
7. En bref : les obligations des administrations	22
8. Notes de fin	24



Coordination, création et mise en page : **easy.brussels** (Agence pour la Simplification administrative et la Relation Usagers en Région de Bruxelles-Capitale) au sein de Bruxelles ConnectIT, Service public régional de Bruxelles (SPRB)

Copywriting : **easy.brussels** et **Paradigm**

Traduction : **Direction Traduction**, Bruxelles Synergie, SPRB

Éditeur responsable : **Marnix Tack**, Directeur général, Bruxelles ConnectIT, SPRB

Dépot légal : 2024/14.404/12

Ce guide présente les 4 grands axes des décret et ordonnance conjoints :



1. AVANT-PROPOS

À l'heure où la révolution numérique touche à toutes les sphères de la vie de la population, la Région de Bruxelles-Capitale se dote d'une réglementation ambitieuse : « Bruxelles Numérique »¹.

Cette nouvelle réglementation répond à la volonté des usagers² de pouvoir réaliser toutes leurs démarches administratives entièrement en ligne, 24h/24 et sans besoin de se déplacer.

Néanmoins, tous les usagers ne souhaitent pas ou n'ont pas la capacité d'effectuer leurs démarches en ligne. C'est pourquoi cette réglementation prévoit la possibilité pour les usagers de joindre et contacter l'administration par tous les moyens « classiques » de communication. La combinaison de ces deux principes permet à l'administration de la Région de Bruxelles-Capitale d'offrir des services multicanaux et tendre vers l'omnicanalité. L'utilisateur aura donc le choix le plus étendu possible, du guichet jusqu'au digital.



Pourquoi un guide ?

Ce guide a pour but de **vous présenter Bruxelles Numérique**, son contenu, ses objectifs et ses impacts pour les administrations et les usagers, dans des termes simples et clairs.



2. INTRODUCTION : CONTEXTE ET OBJECTIFS

I. RÉTROACTES ET CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

Avant l'adoption de Bruxelles Numérique, plusieurs réglementations existantes (européennes, nationales ou régionales) encourageaient déjà les administrations à digitaliser leur fonctionnement, en Région bruxelloise, à savoir :

Au niveau européen :

Le règlement eIDAS³ (2014) qui instaure un cadre juridique général concernant l'utilisation de services de confiance (signature électronique, cachet électronique, horodatage, etc.), mais n'impose pas d'obligation générale d'y recourir ;

Le règlement Single Digital Gateway⁴ (2018) qui impose aux États membres de rendre accessible en ligne une série de démarches administratives spécifiques, lesquelles doivent pouvoir être accomplies à distance depuis n'importe quel pays de l'Union, mais qui ne vise que certaines procédures bien précises ;

Au niveau fédéral :

Le Digital Act⁵ (2016) qui est la transposition en droit belge du règlement eIDAS et régit l'utilisation et les conséquences juridiques des services de confiance électroniques ;

La loi eBox⁶ (2019) qui vise à offrir aux citoyens et entreprises, sous la forme de la boîte de réception électronique officielle eBox, un lieu central, fiable et moderne pour l'échange de communications avec des services publics, mais n'impose cependant pas le recours à l'eBox aux usagers ni aux services publics ;

Au niveau régional bruxellois :

L'ordonnance relative à la communication électronique⁷ (2014) qui visait à permettre aux autorités publiques visées de recourir à la communication par voie électronique même dans les cas où les réglementations particulières existantes ne le prévoyaient pas, et ce sans modifier celles-ci, sans qu'il s'agisse d'une obligation, mais d'une autorisation ;

L'ordonnance « Intégrateur de service régional »⁸ (2014) qui crée un intégrateur de services régional bruxellois (**Fidus**) afin de favoriser l'échange d'informations entre autorités publiques et le recours aux sources authentiques, et d'éviter que les citoyens et les entreprises doivent fournir aux administrations des informations qui sont déjà détenues par une autre entité publique, telle que le Registre national ou la Banque-Carrefour des Entreprises ;

Enfin, **l'ordonnance Once Only⁹** (2020) qui imposait aux administrations de recourir aux clés d'identification uniques et aux sources authentiques dans le cadre de leurs échanges avec les usagers, et leur interdisait de réclamer aux usagers une information ou un document qu'elles peuvent obtenir elles-mêmes via les sources authentiques.

II. ADOPTION DE BRUXELLES NUMÉRIQUE

Les 25 janvier 2024 et 1^{er} février 2024, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission Communautaire Commune et la Commission Communautaire française ont adopté les «Décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatifs à la transition numérique des autorités publiques», ci-après dénommés «Bruxelles Numérique», entrés en vigueur le 2 mars 2024.

Plus concrètement, Bruxelles Numérique vise à établir :

- La **digitalisation** de chaque procédure administrative ;
- La possibilité pour les usagers d'**utiliser à leur guise, et tout au long d'une procédure, les différents canaux prévus**, entre autre la voie électronique ;
- L'obligation pour les autorités publiques de devenir émettrices via l'**eBox**, garantissant ainsi au citoyen le droit de communiquer via ce canal ;
- Le respect du principe de **collecte unique des données** (principe «Once Only») ;
- L'obligation d'**inclusion** de chaque usager en mettant en place une alternative aux procédures digitales ;
- L'obligation de fournir une **assistance aux usagers en difficulté avec le numérique** pour compléter une procédure en ligne ;
- L'obligation pour les autorités publiques de garantir la mise en place de mesures permettant l'**accessibilité des usagers** ;
- L'obligation pour les autorités publiques de **requérir l'avis** de l'instance chargée de la transition numérique concernant les **mesures d'inclusivité et d'accessibilité** qu'elles ont mis en place ;
- L'obligation de solliciter l'instance régionale en charge de la simplification administrative pour obtenir un **avis sur tout projet de réglementation** qui instaure, modifie ou supprime une procédure administrative ;
- La possibilité pour les usagers de **signaler** à l'instance régionale en charge de la simplification administrative **tout manquement** aux obligations de Bruxelles Numérique¹⁰.

3. CHAMP D'APPLICATION



Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale :

- autorités administratives et organes consultatifs dépendant de la Région ;
- services dépendant du Gouvernement ou du Parlement de la Région ;
- personnes morales de droit public qui dépendent directement ou indirectement de la Région ;
- intercommunales régionales et interrégionales qui sont soumises à la tutelle administrative de la Région ;
- régies communales autonomes¹⁴.



Au niveau de la COCOM :

- autorités administratives dépendant de la COCOM ;
- services dépendant du Collège réuni ou de l'Assemblée réunie de la COCOM.



Au niveau de la COCOF :

- autorités administratives dépendant de la COCOF ;
- services dépendant du Collège ou de l'Assemblée de la COCOF.

Au niveau local :

- autorités administratives communales ou organes consultatifs communaux ;
- ASBL communales et pluricommunales ;
- centres publics d'action sociale ;
- associations visées aux chapitres XII et XIIbis de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale.

Autres :

- toute autre personne morale de droit public créée par ordonnance ou par les autorités publiques susmentionnées.



4. PRINCIPES DE BRUXELLES NUMÉRIQUE : OBLIGATIONS DES ADMINISTRATIONS

I. BRUXELLES NUMÉRIQUE

Le deuxième chapitre de Bruxelles Numérique impose aux administrations de numériser toutes leurs procédures administratives, et de recourir à la communication par voie électronique avec les usagers qui le souhaitent via les canaux acceptés par l'administration (à savoir les canaux utilisés ou mis en place par elle) et entre administrations.

Concrètement, que doivent faire les administrations ?

Plus précisément, les autorités publiques doivent respecter les 6 obligations suivantes :

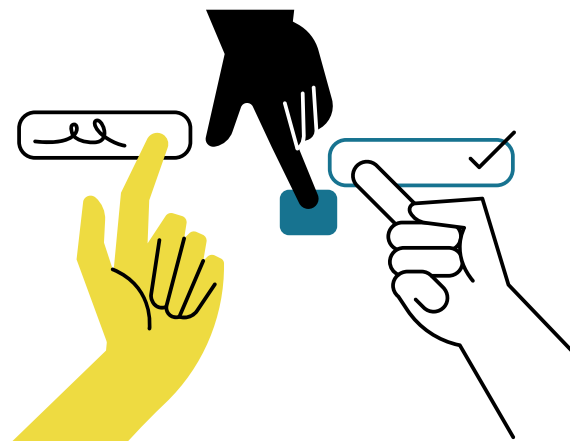
1. Rendre « intégralement disponibles en ligne » toutes leurs procédures administratives

On entend par « procédure administrative », une action ou un ensemble d'actions qui doit être accompli par les usagers auprès des autorités publiques¹² et qui aboutit à une décision ou à un service de la part d'une autorité publique.



Afin qu'une procédure soit considérée comme étant « intégralement disponible en ligne », au sens de Bruxelles Numérique, il faut que les conditions cumulatives¹³ suivantes soient réunies :

- **L'identification** des usagers, **la fourniture d'informations et de justificatifs, la signature et la validation** définitive peuvent être effectuées en ligne ;
- Les usagers reçoivent un **accusé de réception automatique**, à moins que le résultat de la procédure administrative soit communiqué immédiatement ;
- **Le résultat de la procédure est communiqué par voie électronique**, à moins que la procédure administrative vise à obtenir un élément matériel ;
- Les usagers reçoivent une **notification électronique d'achèvement** de la procédure.



Dans quels délais ?



• **Pour les procédures existantes :**

Les autorités publiques doivent rendre intégralement disponible en ligne toute procédure existante d'ici **le 4 février 2029**.

• **Pour les nouvelles procédures :**

Toute procédure administrative créée dans les **6 mois** de l'entrée en vigueur de Bruxelles Numérique doit être rendue intégralement disponible en ligne **à compter du 2 septembre 2024**. Après cette date, toute nouvelle procédure doit être **disponible en ligne immédiatement**.

2. Permettre aux usagers de communiquer avec les administrations par voie électronique à travers les canaux expressément prévus.

Les autorités publiques doivent **informer les usagers des canaux digitaux** qu'elles acceptent d'utiliser pour communiquer avec eux.

Les personnes physiques doivent **donner leur consentement au canal prévu** afin que la communication produise des effets juridiques. Les autorités doivent **informer l'utilisateur que le consentement peut être retiré**. Si l'utilisateur personne physique retire son consentement, cela n'affecte pas la validité de la communication antérieure au retrait.

3. Communiquer par voie électronique entre administrations, si cette communication est prévue par une disposition légale ou réglementaire.

4. Garantir aux usagers la possibilité de recevoir via l'eBox toute communication ayant date certaine ou ayant valeur d'un envoi recommandé¹⁴.

Les autorités publiques ont l'obligation de devenir **«émettrices» dans l'eBox** et d'y recourir pour l'envoi des communications ayant date certaine ou ayant valeur d'un envoi recommandé, si l'utilisateur a ouvert son eBox.

5. Prendre toute mesure nécessaire pour veiller à la sécurité, confidentialité, authenticité et intégrité des données échangées lors de la communication en ligne.



Dans quels délais ?

Depuis le

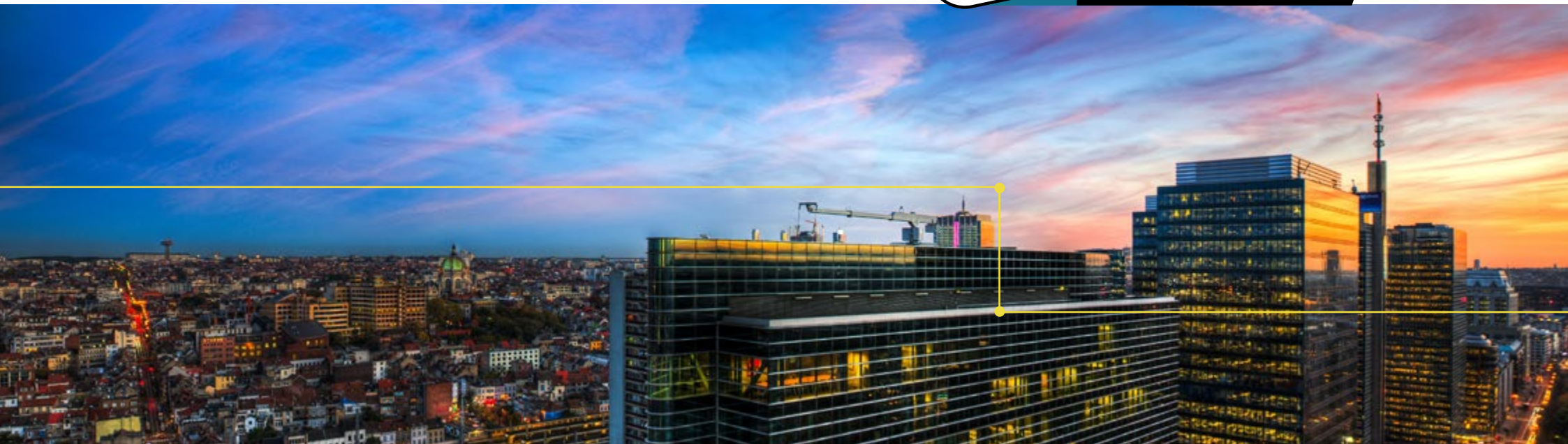
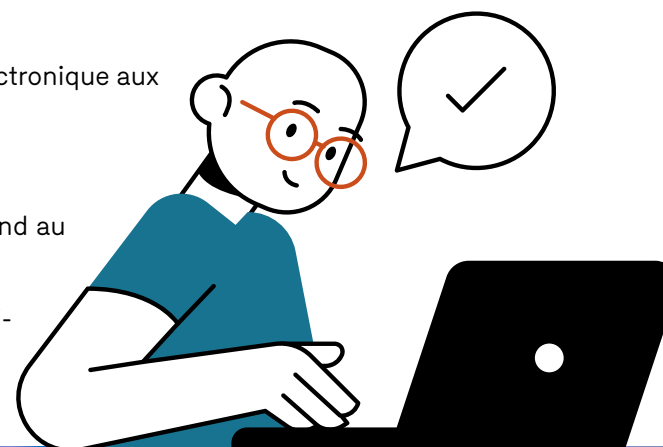
2 mars 2024



6. Mettre en place ou utiliser au profit des usagers un mécanisme d'authentification ou un mécanisme de signature électronique.

À côté de ces obligations, et afin d'encourager les procédures administratives et les communications en ligne, Bruxelles Numérique reprend ensuite quelques précisions :

- Les formulaires électroniques ont les **mêmes effets juridiques** que les formulaires papier¹⁵ ;
- L'obligation d'**envoi en plusieurs exemplaires** est réputée **respectée** dès l'envoi par la voie électronique aux destinataires des exemplaires¹⁶ ;
- Lorsqu'une communication doit être signée, la **signature** peut se faire **en ligne** ;
- La date et l'heure auxquelles une communication a été **envoyée** par l'administration correspond au **moment où le message a quitté le système** de traitement de données¹⁷ ;
- La date et l'heure auxquelles une communication est considérée comme étant **reçue** par l'autorité publique correspond au **moment où la communication a atteint le système** de traitement de données.



II. BRUXELLES INCLUSIVE

Le troisième chapitre de Bruxelles Numérique est consacré au principe de l'inclusivité et traduit la volonté du Gouvernement de prendre en considération les besoins des usagers en situation de précarité numérique. Pour respecter ce principe, les autorités publiques doivent prévoir un soutien à la réalisation en ligne des différentes démarches administratives et le maintien d'une alternative non digitalisée.

Concrètement, que doivent faire les administrations ?

Plus précisément, les autorités publiques doivent respecter les obligations suivantes :

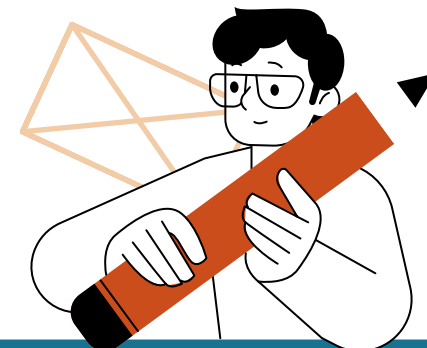
1. Pour toute procédure administrative ou communication en ligne : prévoir un soutien à la réalisation et mettre en place une alternative physique

Lorsqu'un usager se trouve en difficulté face à une démarche en ligne, il doit pouvoir trouver de l'aide facilement et rapidement. Cette aide peut être fournie via, par exemple, des boutons ou bulles d'aide contextuels, une FAQ (dédiée à la démarche en question).

Quelle méthode de soutien adopter ?

- Les méthodes **passives**, ne nécessitant pas d'effort continu ni de contact direct avec le citoyen comme, par exemple :
 - › les supports d'information imprimés,
 - › les tutoriels vidéo et/ou interactifs,
 - › les environnements de test.
- Les méthodes **actives**, requérant des efforts plus larges sur une période plus longue, mais avec un soutien renforcé pour les citoyens, par exemple :
 - › les séances de formation et d'information,
 - › le soutien téléphonique,
 - › les partenariats avec des acteurs de terrain, actifs dans l'inclusion numérique,
 - › les permanences (dans vos locaux ou ailleurs).

Malgré tout, pour une partie de la population, les démarches en ligne restent inaccessibles. Il est donc important de fournir à ces usagers d'autres alternatives, qui leur permettront de réaliser leurs démarches dans leur entièreté, au même titre que le numérique.



Les autorités publiques doivent prévoir, au minimum :

- un accueil physique,
- un service téléphonique,
- un contact par voie postale.

Par ailleurs, l'**accès aux services** doit être adéquat et les **horaires d'ouverture** doivent être adaptés aux missions de l'autorité publique et au public concerné.

Pour plus d'informations sur cette section "inclusion numérique" ou pour des exemples détaillés, consultez la page dédiée sur le site portail be.brussels :



Quelles sont les alternatives au numérique ?

- les guichets physiques (**obligatoires**),
- les guiches à distance par téléphone (**obligatoires**) ou visioconférence,
- le courrier postal (**obligatoires**),
- le mail ou le « chatbot »,
- la visite à domicile.

2. Utiliser des solutions technologiques qui rendent toute procédure administrative ou toute communication en ligne accessible aux personnes en situation de handicap

Pour répondre à ce besoin d'accessibilité, Paradigm a rédigé, en collaboration avec CAWaB et Eqla, un guide expliquant les 40 recommandations inclusives à destination des administrations. Ce document traduit également ces recommandations en code afin qu'elles puissent être implémentées par les développeurs web, garantissant le respect des règles internationales WCAG 2.2 et la réussite d'un audit Anysurfer.

De nombreux acteurs de l'accessibilité peuvent vous conseiller, vous documenter ou tester vos démarches. Par exemple : equal.brussels et le SPF Stratégie et Appui (BOSA).

3. Communiquer les mesures susmentionnées en ligne et à travers d'autres canaux adéquats pour des personnes en précarité numérique

Toucher un public en situation de fracture numérique nécessite une stratégie en dehors de l'environnement digital : téléphone, affichage, documentation papier, événement. Les acteurs de l'inclusion numérique, les communes, les CPAS, hôpitaux ou encore les maisons de jeunes offrent souvent des solutions de diffusion plus adaptées en fonction du public ciblé.

4. Demander un avis à Paradigm

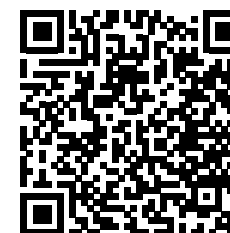
Dans le cadre de la mise en place des mesures susmentionnées (inclusivité et accessibilité), les autorités publiques ont l'obligation de requérir l'avis de l'instance chargée de la transition numérique, Paradigm. Cette dernière devra informer directement equal.brussels²² des demandes d'avis portant sur l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles. L'évaluation se fera sur base d'une grille spécifique.

Dans quels
délais ?



Depuis le

2 mars 2024



Consultez le guide sur l'accessibilité numérique édité par Paradigm.

III. ONCE ONLY : COLLECTE UNIQUE DES DONNÉES

Le quatrième chapitre de Bruxelles Numérique reprend les obligations relatives à la collecte unique des données qui étaient déjà prévues dans l'ordonnance «**Once Only**»¹⁸, laquelle est abrogée par l'article 19 al. 1, 2° de Bruxelles Numérique.

Concrètement, que doivent faire les administrations ?

Les autorités publiques doivent respecter les obligations suivantes :

1. Demander une clé d'identification aux usagers

Afin d'identifier de manière certaine les usagers, les autorités publiques utilisent :

Pour les personnes physiques : le **numéro de Registre national** ou le **numéro d'identification** à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale ;

Pour les personnes morales : le **numéro d'entreprise**.

2. Recourir aux sources authentiques¹⁹

Afin de respecter le principe de collecte unique des données, les autorités publiques doivent demander les accès aux sources authentiques nécessaires à l'exercice de leurs missions légales et y recourir, soit via l'intégrateur de services régional²⁰ soit via un accès direct aux sources authentiques²¹.

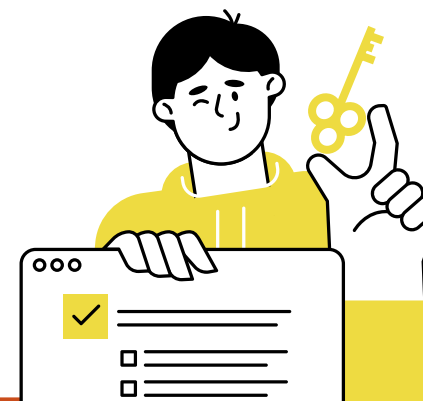
3. Ne plus demander des informations qui se trouvent dans une source authentique

Dès lors que les autorités publiques utilisent les clés d'identification pour identifier les usagers et ont accès aux sources authentiques nécessaires, elles ne peuvent plus demander aux usagers des informations disponibles dans les sources authentiques.

Par exemple, les administrations ne peuvent plus demander aux usagers de fournir une composition de ménage, dès lors qu'elles demandent leur numéro de registre national et ont accès au Registre national.

Once Only ?

Ce principe signifie que les citoyens et les entreprises ne doivent fournir leurs informations qu'une seule fois aux administrations publiques, qui les réutilisent ensuite pour **éviter des demandes répétées**.



Dans quels délais ?

Depuis le

2 mars 2024

5. SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE : LE RÔLE D'EASY.BRUSSELS

Le cinquième chapitre de Bruxelles Numérique établit le rôle de l'instance chargée de la simplification administrative (easy.brussels) :

- **Rendre des avis** sur les projets réglementaires qui instaurent, modifient ou abrogent une procédure administrative, ainsi que sur la réglementation et les procédures administratives existantes ;
- **Recevoir des signalements** par les usagers.

I. REMISE D'AVIS

Conformément à l'article 16 de Bruxelles Numérique, les autorités publiques **doivent** solliciter l'avis d'easy.brussels sur tout projet de réglementation qui concerne l'instauration, la modification ou l'abrogation d'une procédure administrative.

Ces demandes d'avis sont envoyées sans délai à easy.brussels par voie électronique, à l'adresse info@easy.brussels.

Une fois le dossier complet reçu, easy.brussels dispose d'un délai initial de 10 jours ouvrables pour fournir son avis. Ce délai peut être prolongé jusqu'à 20 jours ouvrables, si nécessaire.

Après réception de la demande, easy.brussels examine la conformité du projet/de la réglementation/ de la procédure avec les « **principes de simplification administrative** », à savoir l'impact sur :

- **l'objectif de simplification administrative ;**
- **l'objectif de digitalisation ;**
- **le respect du principe de collecte unique des données ;**
- **l'objectif d'inclusion numérique des citoyens éloignés du numérique.**



Afin d'examiner ces critères, easy.brussels contacte l'autorité publique concernée pour obtenir les informations nécessaires. L'avis final fourni par easy.brussels est publié sur son **site internet (<https://easy.brussels>)**, garantissant ainsi transparence et accessibilité.



Demande d'avis

info@easy.brussels



Examen de conformité

par easy.brussels



10 jours ouvrables
(prolongeables jusqu'à 20)

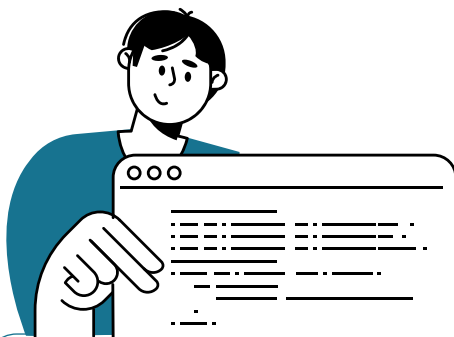


Publication de l'avis

sur le site <https://easy.brussels>

👉 Cet avis ne doit pas être demandé pour les projets de réglementation :

- ❌ relatifs aux budgets, aux comptes, aux emprunts et aux opérations domaniales ;
- ❌ portant assentiment aux accords et traités internationaux ;
- ❌ portant assentiment aux accords de coopération et aux décrets ou ordonnances conjoints auxquels la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et/ou la Commission communautaire française sont parties ;
- ❌ à caractère purement formel, dont les projets pour lesquels l'avis de la section de législation du Conseil d'État n'est pas à solliciter en application des articles 3, paragraphes 1, alinéa 1er, et 5 des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;
- ❌ qui touchent à la sécurité nationale et à l'ordre public ;
- ❌ pour lesquels l'avis de la section de législation du Conseil d'État est demandé en application de l'article 84, paragraphe 1er, alinéa 1er, 3°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, ou pour lesquels l'avis de la section de législation du Conseil d'État n'est pas demandé dans les cas d'urgence spécialement motivés, visés à l'article 3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, des mêmes lois.
- ✅ Les autorités publiques **peuvent** aussi solliciter l'avis d'easy.brussels sur la réglementation et les procédures administratives existantes.



Exemples de manquements X :

- Impossibilité de réaliser toute démarche en ligne, y compris les procédures administratives, les communications et les formulaires ;
- Impossibilité de communiquer avec les autorités publiques en ligne via les canaux rendus publics par celles-ci ;
- Impossibilité de recevoir via l'eBox toute communication ayant date certaine ou ayant valeur d'un envoi recommandé ;
- Absence d'un accompagnement et d'une alternative proposés par les administrations pour les démarches en ligne (a minima un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale) ;
- Absence d'un accès adapté pour les personnes en situation de handicap, quel que soit l'objectif de leurs démarches ;
- Demande par les autorités publique d'informations et documents auxquels elles ont accès via les sources authentiques ou dont elles disposent déjà.

II. SIGNALEMENT

En vertu de l'article 18 de Bruxelles Numérique, easy.brussels est également chargée de réceptionner les signalements des usagers.

On entend par « signalement » l'action d'informer l'instance compétente d'un potentiel **manquement** à une obligation des autorités publiques visées aux chapitres I, II, III et IV de Bruxelles Numérique.

Le signalement peut être transmis à easy.brussels via plusieurs canaux :

- Via le **formulaire en ligne** disponible sur le site portail be.brussels →
- Par courrier postal : **easy.brussels, Place Saint-Lazare, 2, 1035 Bruxelles**
- Par téléphone : **02 204 21 11**
- Par courrier électronique : **info@easy.brussels**
- Un accueil physique est également prévu afin d'obtenir un accompagnement et de permettre le dépôt des signalements à l'adresse suivante : **Place Saint-Lazare, 2, 1035 Bruxelles**



Après réception du signalement, easy.brussels prend contact avec l'utilisateur si nécessaire, et avec l'autorité publique concernée afin de réunir les informations nécessaires au traitement du signalement.

En cas de manquement, easy.brussels émet des recommandations et les transmet à l'autorité publique concernée, avant de les publier trimestriellement. En parallèle, easy.brussels recontacte l'utilisateur à la base du signalement pour l'informer des suites qui y ont été accordées.

III. INFO-SESSIONS

Afin de guider les autorités publiques dans la mise en œuvre de Bruxelles Numérique, easy.brussels, en partenariat avec l'ERAP et d'autres prestataires, complète ses services en organisant des **formations annuelles spécifiques** dédiées aux fonctionnaires locaux et régionaux.

En effet, les agents administratifs sont en première ligne de la prestation de services aux usagers et sont les premiers acteurs de leur simplification. Il est nécessaire d'assurer l'**intégration des nouvelles technologies** vers une administration plus digitale par une **inclusion numérique** métier à destination des agents. Il est également nécessaire d'adopter dans la pratique administrative la **relation multicanale avec l'usager**. En supprimant les tâches répétitives, au profit d'interactions plus qualitatives, la simplification administrative et la digitalisation permettent de **dégager du temps** pour l'agent et de traiter un dossier avec plus de sérénité.

La maîtrise des outils digitaux par l'agent est un enjeu essentiel.

Quelles démarches faut-il entreprendre pour simplifier vos procédures administratives ?

easy.brussels vous propose un accompagnement et des outils pour vous aider à lancer votre projet, en mettant l'accent sur les besoins des usagers. Pour toute question, contactez l'équipe via info@easy.brussels.



6. CONCLUSION

Bruxelles Numérique a pour vocation première de **répondre aux exigences d'une société en constante évolution** et qui demande de plus en plus l'utilisation du digital comme première option. Pour répondre à ce besoin, les autorités publiques veilleront à **digitaliser** toute procédure administrative et à **prévoir des canaux** pour permettre la communication en ligne avec les usagers qui souhaitent recourir à la voie digitale.

En même temps, Bruxelles Numérique assure une **protection** complète et adéquate à toutes les personnes en **précarité numérique** ou qui ne souhaitent pas utiliser le digital, afin d'assurer aux membres de la société bruxelloise un service public capable de répondre de manière globale et efficace à leurs besoins.

Pour atteindre cela, les administrations veilleront à assurer **l'inclusivité** en prévoyant un **soutien** à la réalisation des procédures en ligne et la mise en place d'une **alternative** au digital, a minima par l'établissement ou le maintien d'un guichet physique, un service téléphonique et un contact par voie postale.

Enfin, easy.brussels est consciente que la mise en œuvre de Bruxelles Numérique peut être lourde et demande un grand nombre de démarches de la part de toutes les autorités publiques concernées. Pour cette raison, **easy.brussels est à disposition des administrations** afin de les aider dans leur formation et leur compréhension des obligations découlant de Bruxelles Numérique, et veillera à ce que la place de l'utilisateur soit au centre des dispositifs mis en place.

7. EN BREF : LES OBLIGATIONS DES ADMINISTRATIONS



1. BRUXELLES NUMÉRIQUE

1. **Digitalisation de toute procédure** administrative.
2. **Communication électronique** : des usagers vers les administrations ou entre administrations.
3. Communication via **ebox** (si possible).
4. Garantie de **sécurité, confidentialité, authenticité et intégrité** des données échangées en ligne.
5. **Mécanisme d'authentification** ou de signature électronique.



Point 1 :

- Anciennes procédures : d'ici le 4 février 2029
- Nouvelles procédures : immédiatement



Points 2, 3, 4, 5 :
Depuis le 2 mars 2024



2. BRUXELLES INCLUSIVE

1. **Soutien et alternative** aux démarches administratives en ligne : accueil physique, service téléphonique, contact par courrier postal (au minimum).
2. **Accessibilité** des démarches et communications via les **technologies** nécessaires pour les usagers en situation de handicap.
3. **Diffusion** de ces démarches et communications **par d'autres moyens adaptés** aux usagers en difficulté avec le numérique.
4. Demande d'**avis à Paradigm** sur l'accessibilité des sites et des applications.



Depuis le 2 mars 2024

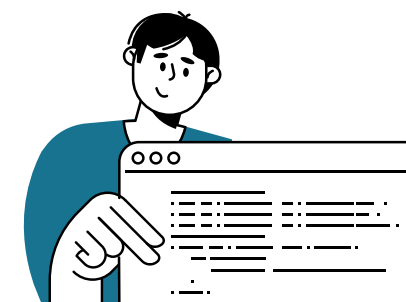


3. COLLECTE UNIQUE DES DONNÉES

1. Via une **clé d'identification** : Registre national, numéro d'identification à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale ou - d'entreprise.
2. Via les **sources authentiques** : les informations se trouvant dans une source authentique ne doivent plus être demandées à l'utilisateur.



Depuis le 2 mars 2024



4. SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE : LE RÔLE D'EASY.BRUSSELS

1. **Remise d'avis** : les autorités sont tenues de solliciter sans délais l'avis d'easy.brussels sur tout projet de réglementation concernant l'instauration, la modification ou l'abrogation d'une procédure, à l'adresse info@easy.brussels.
2. Réception des **signalements** d'un potentiel manquement à une obligation de Bruxelles Numérique.
3. **Info-sessions et formations** annuelles spécifiques, en partenariat avec l'ERAP, dédiées aux fonctionnaires locaux et régionaux.

Publication des avis et des signalements sur le site easy.brussels



Point 1 :

L'agence dispose de **10 à 20 jours ouvrables** pour fournir son avis.

NOTES DE FIN

- 1 Décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française du 25 janvier 2024 et du 1er février 2024 relatifs à la transition numérique des autorités publiques, ci-après «Bruxelles Numérique».
- 2 On entend par « usager » toute personne physique ou morale utilisant les services des autorités publiques.
- 3 Règlement (UE) no 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.
- 4 Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes.
- 5 Loi du 21 juillet 2016, mettant en œuvre et complétant 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 1999/93/CE, portant insertion du titre 2 dans le livre XII « Droit de l'économie électronique » du Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au titre 2 du livre XII et des dispositions d'application de la loi propres au titre 2 du livre XII, dans les livres I, XV et XVII du Code de droit économique.
- 6 Loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox.
- 7 Ordonnance du 13 février 2024 relative à la communication par voie électronique dans le cadre des relations avec les autorités publiques de la Région de Bruxelles-Capitale, abrogée par Bruxelles Numérique.
- 8 Ordonnance, du 8 mai 2014 portant création et organisation d'un intégrateur de services régional.
- 9 Ordonnance du 17 juillet 2020 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité, et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier, abrogée par Bruxelles Numérique.
- 10 Pour avoir accès au formulaire de signalement, consulter la page <https://be.brussels/fr/propos-de-la-region/structure-et-organisation/aperçu-des-administrations-et-institutions-de-la-region/easybrussels/signalement-bruxelles-numerique>
- 11 Il s'agit ici des régies visées par l'ordonnance du 5 juillet 2018 relative au modes spécifiques de gestion communale et à la coopération intercommunale.
- 12 Mais elle ne peut pas concerner des données concernant la santé visées à l'article 26, 14°, de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- 13 Ces conditions s'inspirent de l'article 6 du Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012.
- 14 Les autorités publiques devront donc se conformer aux dispositions de la Loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox (loi eBox) et devront aussi traiter les données personnelles, étant considérées comme responsables du traitement au sens du RGPD (règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).
- 15 Notamment, la mention électronique « lu et approuvé » ou toute autre mention obligatoire vaut comme si cette mention était manuscrite.
- 16 Sans préjudice des obligations de publicité active qui s'imposent à toute correspondance de l'article 8 du décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française, du 16 Mai 2019, relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises.
- 17 Si l'administration et le destinataire utilisent le même système de traitement de données, alors la communication sera considérée comme envoyée au moment où la communication est accessible pour le destinataire.
- 18 Ordonnance du 17 Juillet 2020 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité, et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier.
- 19 On entend par « source authentique » un ensemble de données détenues par un organisme qui a été désigné par un acte juridique pour en assurer la gestion, et qui font foi dans un domaine particulier de compétence. Les données doivent concerner des personnes physiques ou morales ou des faits de droit.
- 20 L'intégrateur de services régional a pour mission d'organiser les échanges des données de et vers les services publiques de la Région de Bruxelles-capitale au travers d'une plateforme informatique («Fidus»). Ces échanges sont coordonnés par Paradigm.
- 21 Pour les administrations qui n'ont pas l'obligation de passer par la plateforme «Fidus» opérée par l'intégrateur de services régional.
- 22 Equal.brussels est, au sein du Service public régional de Bruxelles, la direction en charge de la politique d'égalité des chances pour la Région, selon les décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française du 4 avril 2024, portant le Code bruxellois de l'égalité, de la non-discrimination et de la promotion de la diversité.