

SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE : AVANCÉES ET RÉALISATIONS EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE EN 2021

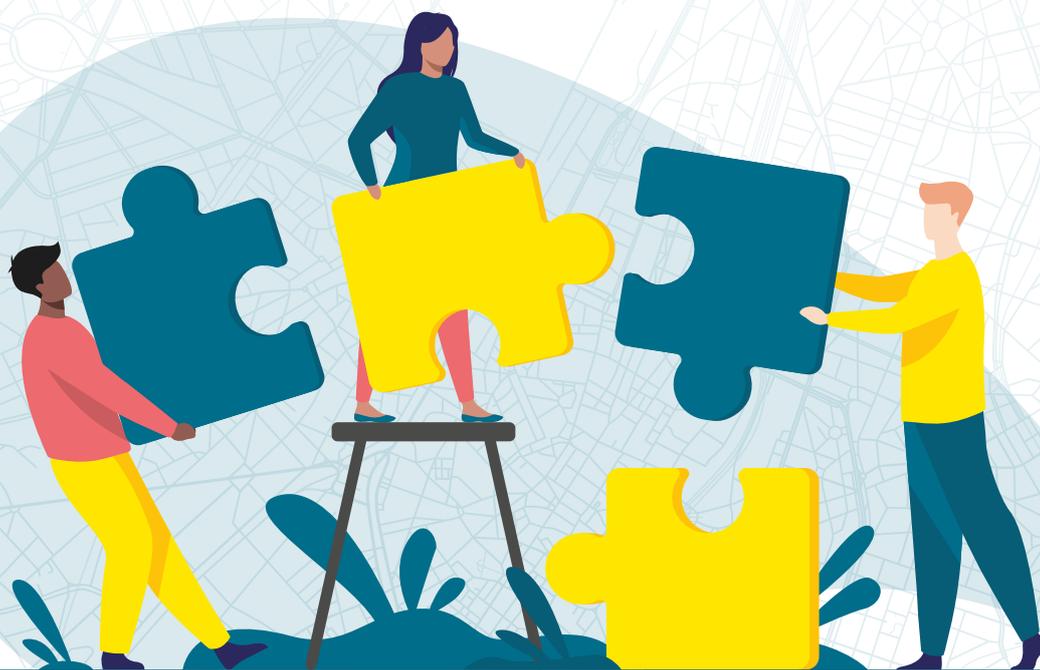


TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| Préface | 3 |
| Executive summary | 4 |
| 2021, un contexte accélérateur pour la mise en œuvre de la simplification administrative | 6 |
| Easy Way : plan d'action pour une Bruxelles simplifiée en 2025 | 8 |
| easy.brussels : l'agence de simplification administrative en Région de Bruxelles-Capitale | 9 |
| | |
| DÉFI 1 : L'amélioration de l'information et des interactions avec les usagers | 10 |
| DÉFI 2 : Un échange de données et une réutilisation accrue | 16 |
| DÉFI 3 : Un cadre réglementaire bruxellois adéquat en matière de simplification administrative | 22 |
| DÉFI 4 : Des outils qui favorisent l'introduction de projets de simplification administrative | 26 |
| DÉFI 5 : Un accompagnement et une formation des publics cibles | 30 |
| DÉFI 6 : Un cadre de gouvernance en matière de simplification administrative | 32 |
| | |
| Budget 2021 | 36 |



PRÉFACE

L'année 2021 a démontré, plus que jamais, la nécessité d'une simplification administrative au bénéfice de tous les usagers, citoyens et entreprises. Cette année a également prouvé l'importance d'une coordination et d'une centralisation efficaces de cette stratégie de simplification.

En tant que services publics, les administrations ont le devoir de s'adapter aux besoins des usagers. Les nouvelles habitudes de communication, toujours plus digitalisées, l'accélération de la transition numérique imposée par la crise sanitaire ou encore les obligations légales auxquelles nos institutions doivent se conformer, constituent autant de motivations pour s'engager activement dans ce processus.

En 2020, le plan Easy Way a posé les bases d'une stratégie de simplification, en énonçant une série de défis et d'objectifs à atteindre d'ici 2025.

Aujourd'hui, easy.brussels présente les nombreuses avancées qui ont pu être développées durant l'année 2021. Collaborations, nouveaux projets, développement d'outils, amélioration des processus..., ce rapport annuel met en lumière toutes les initiatives portées par easy.brussels, mais également par les institutions de la Région bruxelloise et leurs partenaires.

Ces avancées nous montrent que la simplification est désormais au cœur des préoccupations de toutes les parties prenantes. Et, bien que le chemin soit encore long, nous avons aujourd'hui l'assurance que le train est en marche et, surtout, en bonne voie pour la création d'une ville intelligente, centrée sur l'amélioration de la vie de ses citoyens, grâce à une interaction plus simple, plus moderne et inclusive avec leurs administrations, tout en veillant à inscrire la ville dans les standards administratifs européens.

Cathy Marcus

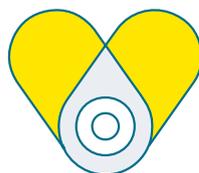
Directrice d'easy.brussels,

Déléguée au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale

EXECUTIVE SUMMARY

DÉFI 1

Améliorer l'information et les interactions avec les citoyens et entreprises, grâce à une stratégie physique et digitale adaptée

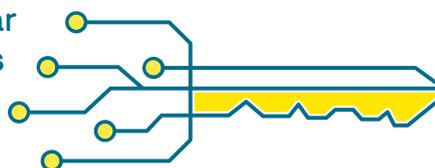


865 413
inscriptions
sur Bruvax

745 809
utilisateurs
de IRISbox



100 000 clés numériques
distribuées par
les communes
bruxelloises



DÉFI 2

Instaurer le principe d'échange et de réutilisation des données, grâce à l'ordonnance Once Only et à l'Open Data

26 358 005
transactions
sur Fidus Online



202 participants
administratifs

aux info sessions Once Only



23 332 factures
électroniques

reçues par les
institutions bruxelloises

DÉFI 3

Offrir un cadre réglementaire adéquat en matière de simplification administrative pour le déploiement du « Digital par Défaut »



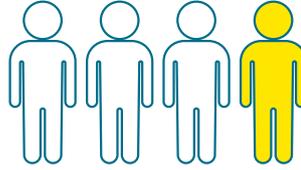
15 institutions
contribuant à la récolte
d'informations pour
Bruxelles Numérique



21 participants
aux consultations publiques
sur l'e-administration

DÉFI 4

Proposer des outils qui favorisent l'introduction de projets de simplification administrative



1 Belge sur 4 utilisateur de l'eBox

DÉFI 5

Accompagner et former les usagers et les agents administratifs dans la mise en place d'une administration optimisée et digitalisée



30 000 brochures IRISBOX
et 10 000 brochures itsme mises à disposition des communes



15 séances de sensibilisation à la fracture numérique



Et 161 agents participants issus des communes, CPAS et autres institutions

DÉFI 6

Mettre en place un cadre de gouvernance clair et précis pour une coordination efficace des projets de simplification administrative



5 réunions du Comité d'Accompagnement de la Simplification Administrative



37 institutions représentées



4 réunions du Groupe de Travail « inclusion numérique »

2021, un contexte accélérateur pour la mise en œuvre de la simplification administrative

La volonté d'améliorer la relation entre les administrations et les citoyens constitue la base de la démarche de simplification administrative de la Région de Bruxelles-Capitale. Outre ce souhait d'offrir un service public davantage centré sur ses usagers, le contexte sanitaire, légal et social a contribué à placer ce projet en priorité des objectifs de nos institutions bruxelloises.



Le covid-19 ou la digitalisation accélérée

Le confinement et la généralisation du télétravail ont poussé nombre d'administrations à mettre en place des moyens rapides et efficaces afin de continuer à délivrer leurs services aux citoyens. Demandes et envois de documents administratifs, formulaires numérisés, signatures électroniques, autant d'outils qui ont dû être développés ou mis en place en un temps record, afin de ne pas paralyser le système administratif et de réduire l'impact sur la vie des citoyens et entreprises.

La conformité aux obligations légales européennes

Le 12 décembre 2020, l'obligation concernant le Single Digital Gateway (SDG) entrant en vigueur dans tous les pays et régions de l'Union européenne.

Le SDG est un projet européen visant à créer un point d'accès unique pour de nombreuses procédures administratives, telles que l'information, l'assistance et également la possibilité d'effectuer certaines démarches en ligne.

Actuellement, les principales démarches administratives sont expliquées sur le site be.brussels. Le lancement du portail *Votre Europe* permettra aux citoyens et entreprises d'accéder rapidement aux informations nationales et régionales les plus demandées, ainsi qu'aux procédures et services administratifs.



L'indispensable amélioration de l'expérience usagers

En 2020, nous abordions déjà la problématique de l'image véhiculée par les administrations bruxelloises auprès du public. Encore trop souvent perçues par le grand public comme sources de désagréments et de complications, les institutions publiques continuent d'œuvrer au quotidien pour offrir une expérience plus simple et positive aux citoyens et entreprises.

LES SOURCES DE CHARGES ADMINISTRATIVES (EASY WAY)

1. Absence d'un point d'entrée central clair

- Absence d'un point d'entrée central clair et innovant, ce qui génère un manque de lisibilité de l'administration.
- Non encore conforme aux exigences du **Single Digital Gateway**.
- En Belgique, approximativement **deux tiers des personnes** potentiellement éligibles ne recevraient pas le revenu d'intégration sociale – la complexité et le manque d'information sont parmi les causes principales.

2. Accélération de la digitalisation des services publics

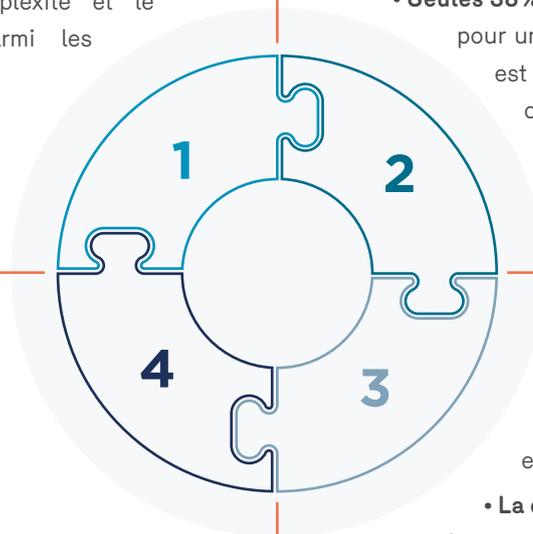
- **50%** des citoyens interagissent de manière digitale avec l'administration – **76%** des Belges utilisent les applications bancaires, **82%** les réseaux sociaux au moins une fois tous les 3 mois.
- **<25%** des démarches administratives peuvent être accomplies en ligne.
 - **Seules 38%** des démarches en ligne sont optimisées pour un usage sur smartphone – le smartphone est l'appareil le plus utilisé pour se connecter (76% d'utilisateurs, avec en parallèle 75% qui effectuent leurs démarches administratives en ligne via l'ordinateur portable).

4. Manque d'anticipation de l'impact réglementaire

- **Pas d'anticipation systématisée** et préventive de l'impact d'une réglementation.

3. Manque d'échange d'informations

- **71%** des Bruxellois éprouvent l'envie d'un meilleur partage des informations entre les administrations.
- **La demande de l'attestation de composition de ménage** est l'une des démarches les plus effectuées.
- **35% des administrations** ne disposent pas d'accès à (au moins) une source authentique.



¹ Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil 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 (Journal officiel de l'Union européenne L 2018, n° 295)

EASY WAY :

plan d'action pour une Bruxelles simplifiée en 2025

Publié au début de l'année 2021, l'Easy Way reprend une présentation du contexte et des rôles d'easy.brussels et de ses partenaires, ainsi que l'ensemble des ambitions de la Région pour la simplification administrative pour 2020-2025.

Ce plan se décline en 6 défis stratégiques, eux-mêmes traduits en une série d'objectifs opérationnels.

L'année 2021, marquée par les conséquences de la crise sanitaire et la nécessité de réorganiser l'agenda institutionnel, a eu des conséquences non négligeables sur l'état d'avancement du plan Easy Way. La tenue des délais initialement annoncés concernant chaque mission du plan de simplification a souvent dû être revue, au profit d'une meilleure agilité au regard de la conjoncture sanitaire, sociale et administrative.

Afin de toujours répondre aux besoins de nos citoyens et de rester en phase avec la réalité du terrain, il a fallu revoir nos priorités. Certaines missions ont donc dû être repoussées pendant que d'autres se sont vues accélérées. Néanmoins, il importe de mettre en lumière l'énorme travail d'ores et déjà accompli par nos administrations et nos partenaires.

Dans ce rapport, vous aurez l'occasion de découvrir l'ensemble des projets et avancées réalisés au cours de l'année 2021, ainsi que l'état des lieux des missions en cours et à venir, avec toujours le même objectif en tête : la mise en place d'un paysage administratif résolument plus simple, plus moderne et performant à l'horizon 2025.

EASY.BRUSSELS : l'agence de simplification administrative en Région de Bruxelles-Capitale

Depuis 2015, easy.brussels œuvre pour la construction et la diffusion de la politique de simplification administrative au sein des institutions de la Région de Bruxelles-Capitale.

Son objectif : simplifier les démarches administratives pour les citoyens et les entreprises et, par la même occasion, offrir aux usagers des services publics gain de temps et efficacité, tout en réduisant les coûts financiers et les déplacements.

Pour y parvenir, l'agence s'appuie sur son comité d'accompagnement, constitué des administrations et Organismes d'Intérêt Public (OIP) bruxellois, ainsi que sur un vaste réseau de contacts et de partenaires : pouvoirs locaux, ASBL publiques, administrations fédérales et des autres Régions, partenaires privés...

L'agence easy.brussels joue ainsi un rôle central dans la dynamique de simplification adminis-

trative bruxelloise. Outre la mise en œuvre de projets spécifiques, l'agence travaille également à instaurer, au sein des services publics, une prise de conscience de l'incontournable enjeu que constituent la simplification et la transparence des démarches.

Pour inscrire ce mouvement dans la durée, easy.brussels mène toute une série d'actions, souvent en collaboration avec d'autres institutions régionales ou locales. Ces actions sont guidées par l'Easy Way, le Plan de simplification administrative 2020-2025 de la Région de Bruxelles-Capitale.

DÉFI 1

DÉFI 2

DÉFI 3

DÉFI 4

DÉFI 5

DÉFI 6

DÉFI 1

L'amélioration de l'information et des interactions avec les usagers

Une administration centrée sur les besoins de ses usagers doit pouvoir faciliter l'accès à l'information par différents canaux, en fonction des besoins des citoyens et entreprises.

Pour ce faire, elle doit également permettre une interaction aisée, aussi bien de manière physique – grâce à une signalétique adaptée et un accueil efficace – qu'en ligne – à l'aide d'outils clairs et simples d'utilisation.



1. Mise en place d'une stratégie web régionale

MISSION 3



Faciliter l'accès à l'information et simplifier les démarches administratives passent inévitablement par la mise en place d'un paysage institutionnel web bruxellois plus lisible et convivial.

Adopter une stratégie web plus cohérente, une identité visuelle plus conviviale et améliorer la qualité de l'information offerte aux utilisateurs permettent non seulement de proposer des prestations de services plus efficaces, mais aussi de répondre aux exigences de la directive Single Digital Gateway.

La mise en place de la **stratégie web régionale** a été prévue en 2 temps :

• **1^{ère} partie** : une analyse de la situation actuelle, une comparaison avec d'autres pays/régions (benchmarking) et la formulation de recommandations

En 2020, la Région de Bruxelles-Capitale, guidée par easy.brussels, a commencé à définir et à développer une stratégie web régionale. Fin 2020, après une analyse approfondie de la situation, une stratégie web régionale a été proposée, avec

pour objectif de réduire drastiquement le nombre de sites web régionaux et de centraliser les technologies et les normes réutilisables.

• **2^{ème} partie** : l'implémentation de la stratégie web

Cette seconde partie a débuté avec l'organisation de différents workshops qui ont permis la collecte d'informations provenant des institutions régionales bruxelloises, afin d'identifier les familles de « thèmes » dans lesquelles catégoriser les informations sur les procédures administratives.

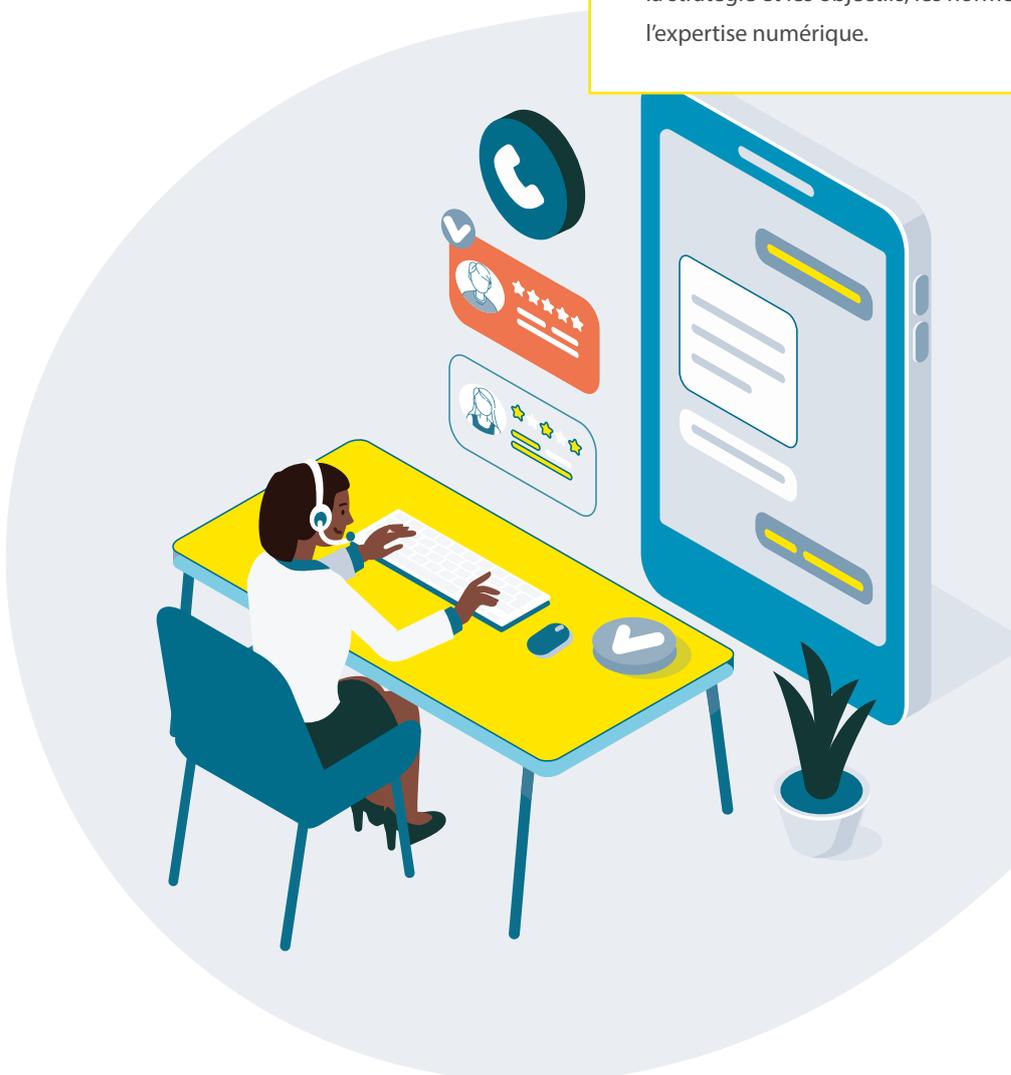
En 2021, easy.brussels a présenté cette stratégie web au Gouvernement bruxellois ainsi qu'aux différentes institutions publiques régionales. La première phase de la mise en œuvre de la stratégie web régionale a alors pu être lancée, avec l'élaboration d'un guide numérique dressant les normes et lignes directrices à adopter, ainsi que la création du premier site web thématique.

Enfin, fin 2021, le cahier des charges a été établi pour trouver le partenaire idéal qui guidera la Région de Bruxelles-Capitale dans le déploiement de cette deuxième partie de la stratégie web régionale.

La stratégie web régionale en quelques mots :

Une stratégie hybride impliquant :

- la centralisation du contenu régional, actuellement réparti sur plus de 200 sites web, en quelques sites thématiques ;
- une approche centrée sur les besoins des citoyens et non plus sur l'organisation ;
- la mise en place d'un centre de compétences commun qui fournira les services stratégiques partagés tels que les plateformes partagées, les éléments constitutifs, la stratégie et les objectifs, les normes, les principes et l'expertise numérique.



2. Mise en place d'une stratégie d'accueil régionale

MISSION 1



La démocratisation des nouvelles technologies et la multiplication des canaux de communication sont autant de moyens pour les administrations d'améliorer les interactions avec les citoyens. En 2021, plusieurs outils ont été développés afin d'améliorer les systèmes d'accueil et de faciliter le contact avec le public.

UTILISATION ACCRUE DE L'APPLICATION LOCAL REGISTRATION AUTHORITY

Le Local Registration Authority (LRA) est une application qui permet au fonctionnaire communal d'attribuer très facilement une clé numérique au citoyen qui la requiert. Ce dernier peut dès lors

accéder en toute sécurité aux services de l'administration en ligne.

Le LRA est principalement destiné aux citoyens qui ne peuvent pas utiliser une eID ou itsme ainsi qu'aux travailleurs frontaliers, étrangers non-résidents, ou étrangers résidents qui n'ont pas de carte de séjour avec certificats.

Le LRA s'est notamment avéré très utile en période de pandémie, en permettant aux citoyens concernés d'obtenir leur Covid Safe Ticket, alors qu'ils ne disposaient pas des moyens d'identification requis, entraînant par la même occasion un boum de demandes de clés numériques.

Cette application a été créée par le SPF BOSA - DG Transformation Digitale, en 2018. Toutefois, mi-2021, seule une commune bruxelloise offrait ce service (à ses résidents uniquement).

Après diverses interviews réalisées auprès des départements État Civil/Population des communes, easy.brussels a mené une opération de déploiement de l'application, par le biais d'actions d'information, de sensibilisation et de communication auprès des communes.

LE LRA FIN 2021, C'EST :

15 communes participantes,

dont 13 opérationnelles et 2 en cours d'implémentation

100 000 clés distribuées

sur le territoire bruxellois

L'accès facilité à de nombreux services en lignes tels que

- Tax-on-Web
- MyPension
- MyCareer
- Le portefeuille PME
- Les guichets électroniques communaux
- IRISbox

LE CIRB ET LE DÉPLOIEMENT D'IRISBOX

IRISbox est la plateforme en ligne de la Région bruxelloise qui permet aux citoyens d'accéder aux services régionaux et locaux 24h/24 et 7j/7. Grâce à ce guichet électronique, ils peuvent consulter des documents en ligne et effectuer des démarches administratives à l'aide de formulaires interactifs.

Cette technologie numérique a été mise au point et implémentée dans les administrations par le CIRB (Centre d'informatique de la Région bruxelloise). Elle permet non seulement de réduire

l'affluence dans les services administratifs bruxellois, mais également d'accélérer les délais des démarches et de délivrance des documents.

Les nouveautés d'IRISbox en 2021 ?

101 nouveaux formulaires ont été ajoutés. Depuis la mi-août 2021, les utilisateurs ont également la possibilité de télécharger directement leur extrait de casier judiciaire. Près de 11 321 demandes ont d'ailleurs été faites durant l'année.

IRISBOX EN 2021, C'EST :

745 809

utilisateurs au total

106 335

nouveaux utilisateurs en 2021

720 000

démarches administratives effectuées

Formalités les plus fréquentes :

- Composition de ménage
- Extrait d'acte de naissance
- Extrait du casier judiciaire

LE SPRB - BRUXELLES SYNERGIE ET LA DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le déménagement du SPRB vers un nouveau bâtiment fut l'occasion de repenser l'accueil des citoyens, en plaçant l'utilisateur, interne et externe, au centre des préoccupations. Dans un souci de simplification des démarches, mais également de réduction de la consommation de papier, un système de gestion centralisée d'écrans a été mis en place avec deux volets principaux :

- Le placement d'**écrans informatifs** à chaque étage, à des endroits clés, pour faciliter l'accès à l'information en fonction du contexte. Ces écrans permettent, entre autres, d'accéder aux actualités du SPRB, à la promotion d'événements et à des informations sur la mobilité douce.
- Le déploiement d'un **système de gestion de guichets et de bornes électroniques**. Outre la mise en place d'un outil de ticketing et d'un affichage dynamique, des bornes électroniques permettent aux utilisateurs de s'identifier lors de leur visite et d'effectuer certaines démarches en ligne, concernant, par exemple, la mobilité (démarches taxis), le logement ou encore la fiscalité.

D'autres services viendront étoffer l'offre dans les mois et années à venir. Enfin, une équipe de stewards sera disponible pour aider les personnes moins familiarisées avec l'utilisation de ce type d'outils.

BRUXELLES ENVIRONNEMENT ET LES OUTILS AUX SERVICES DES CITOYENS ET ENTREPRISES

QR code de paiement des amendes administratives

Le Département Appui Juridique & Administratif de Bruxelles Environnement a développé un QR code de paiement des amendes administratives. Cette avancée s'inscrit pleinement dans la volonté de Bruxelles Environnement de simplifier son rapport et sa communication avec le citoyen, particulier ou professionnel, et son envie de rester en phase avec les besoins et usages de chacun.

MyPermit

En 2021 a débuté le développement de la plateforme MyPermit Environnement. Cet outil, inclus dans le Plan de Relance et Résilience de la Commission européenne, permettra à tous les exploitants de demander leur permis d'environnement, sa



prolongation ou sa modification, directement en ligne.

La première version, qui sera mise en service dans le courant de l'année 2022, offrira la possibilité de faire une demande de nouveau permis. Progressivement, les différentes démarches seront ensuite intégrées, en collaboration avec les 19 administrations communales. Pour ce projet, Bruxelles Environnement collabore également avec urban.brussels qui développe MyPermit Urban. À terme, les deux outils devraient permettre des interactions et garantir le respect du principe de collecte unique des données (Once Only).

BRUXELLES FORMATION ET LA DIGITALISATION DES DEMANDES DE FORMATION

Lorsqu'un candidat stagiaire souhaite s'inscrire à une formation dispensée par Bruxelles Formation, il lui faut remplir un formulaire de demande de formation professionnelle.

Suite à la crise sanitaire, un formulaire entièrement digitalisé a été développé, dans le but d'améliorer l'expérience des usagers, tout en facilitant le travail du personnel administratif et pédagogique.

Durant le développement de ce formulaire, des tests utilisateurs, réalisés auprès d'un échantillon de stagiaires correspondant aux différents publics de Bruxelles Formation, ont permis d'adapter celui-ci au plus près des besoins et d'assurer une adhésion la plus large possible.

Afin de ne pas s'éloigner des publics les plus précarisés numériquement, une infrastructure et un accompagnement sont prévus pour venir en aide aux personnes qui souhaitent compléter le formulaire en ligne, mais qui ne possèderaient pas le matériel nécessaire ou les compétences numériques suffisantes pour mener à bien leur inscription. De plus, une version papier du formulaire sera toujours accessible et continuera de coexister avec la version digitale.

LA PLATEFORME DE RENDEZ-VOUS BRUVAX

Bruvax permet à tous les Bruxellois de prendre leur rendez-vous de vaccination en ligne. Basé sur la même structure de prise de rendez-vous que doctena.be, ce système offre à l'utilisateur la possibilité de sélectionner le centre de vaccination, ainsi que la date et l'heure de son choix.

Pour se connecter, la plateforme utilise le code postal et le code NISS. En outre, un filtre, basé sur la date de naissance, permet d'exclure automatiquement l'accès à certains vaccins. Par exemple,

un citoyen de 31 ans ne pourra pas avoir accès au vaccin Moderna et un jeune entre 12 et 17 aura uniquement accès au vaccin Pfizer pédiatrique.

L'agenda de chaque point de vaccination est géré dans un espace « backoffice » et permet de paramétrer les heures d'ouverture, la capacité de vaccination et le type de vaccin.

BRUVAX EN 2021, C'EST :

865 413

citoyens inscrits

1 566 311

rendez-vous pris



BRUXELLES FINANCES ET BUDGET À LA RENCONTRE DES PLUS JEUNES

Fin 2020, Bruxelles Finances et Budget a lancé un marché public pour la conception et la réalisation d'un outil pédagogique et ludique : « le budget en balance ». L'objectif : permettre notamment aux plus jeunes d'acquérir des notions de ce qu'est un budget public et d'avoir un aperçu des différents concepts, du fonctionnement et des conséquences des décisions politiques sur ce budget.

Concrètement, il s'agit d'un jeu éducatif avec un support numérique, conçu pour être utilisé en classe par des jeunes du dernier degré de l'enseignement primaire et du premier degré de l'enseignement secondaire, francophones et néerlandophones. La production a démarré en septembre 2021, avec 80 exemplaires pour l'enseignement secondaire ainsi que 200 pour l'enseignement primaire.

3. SIMPLIFICATION DES PROCÉDURES DE DEMANDES DE SUBSIDES

MISSION 4



La digitalisation permet de rendre les procédures de demandes de subsides plus simples et accessibles, grâce, entre autres, à la centralisation des démarches liées à un projet, ainsi qu'une interaction plus aisée avec l'administration concernée.

SPRB - BRUXELLES INTERNATIONAL ET LA PLATEFORME DE DEMANDE DE SUBSIDES

Parmi les différentes actions prévues par le Programme 2021-2027 du Fonds européen de Développement régional (FEDER), la Direction FEDER a notamment développé un nouveau système informatique intégré, qui permettra d'améliorer les échanges avec les candidats de projets et les bénéficiaires de subsides. Véritable

plateforme CRM, ce portail digital permettra aux candidats d'introduire leurs propositions de projets directement en ligne. Tous les échanges avec la Direction FEDER pourront ensuite se faire via la plateforme, intégrant ainsi chaque étape du projet, de la sélection à la justification du subside.

État des lieux des missions du Défi 1 de l'Easy Way au 31 décembre 2021

| MISSION | STATUT | DÉLAI INITIAL |
|-----------|-------------|---------------|
| Mission 1 | À planifier | Q2 2022 |
| Mission 2 | À planifier | Q1 2023 |
| Mission 3 | En cours | Q4 2021 |
| Mission 4 | À planifier | Q1 2022 |

À planifier :

Mission ou projet à planifier sur base des ressources disponibles (RH, budget,...)

En cours :

Mission ou projet en cours d'exécution

En continu :

Mission en exécution continue

Clôturée :

Mission ou projet clôturé

DÉFI 2

Un échange de données et une réutilisation accrue

La démarche la plus simple est celle qui n'existe pas. La première étape de la simplification administrative doit donc consister en la réduction des demandes répétées, par la mise en place d'une philosophie de réutilisation des données. Le principe Once Only et l'Open Data constituent les deux volets principaux de cette démarche.



1. Once Only ou le recours aux sources authentiques



En juillet 2020, le Parlement bruxellois adoptait l'ordonnance Once Only, visant à imposer le recours aux sources authentiques.

Selon le principe Once Only, les administrations ne peuvent plus demander aux usagers (citoyens et entreprises) des informations auxquelles elles ont déjà accès via les données provenant de sources authentiques. C'est le cas, par exemple, de la composition de ménage, des avertissements-extraits de rôle ou encore des attestations sociales.

Dès 2021, la Région de Bruxelles-Capitale a décidé de faire appliquer ce principe à l'ensemble des administrations bruxelloises, avec une mise en conformité progressive des démarches existantes.

Depuis l'adoption de cette ordonnance, easy.brussels a accompagné plusieurs administrations dans ce processus. En 2021, easy.brussels a ainsi rendu 5 avis sur de nouveaux formulaires et 3 avis sur des projets de réglementations.

Les usagers ont dorénavant la possibilité de signaler, via le site d'easy.brussels, les démarches administratives des institutions

bruxelloises qui ne respecteraient pas le principe Once Only.

En outre, afin d'aider les administrations à se conformer à l'ordonnance, l'application Web Fidus Online a été développée. Enfin, dans le cas d'éventuels obstacles lors de l'application de l'ordonnance, toutes les administrations ont été invitées à prendre contact avec easy.brussels pour un support technique et/ou réglementaire.

FIDUS ONLINE

Développé par le CIRB et coordonné par easy.brussels, Fidus Online est une plateforme permettant aux administrations d'accéder aux sources authentiques, dans les cas où cet accès ne peut encore se faire par une application métier (salesforce, ADIL, SAP, IRISbox...).

FIDUS ONLINE EN 2021, C'EST :

8
administrations utilisant la plateforme

26 358 005
transactions

SESSIONS D'INFORMATION ONCE ONLY

Dispensées par easy.brussels, ces sessions d'information ont pour but d'aider les administrations publiques bruxelloises à appréhender les principes de l'ordonnance Once Only. Ces formations, qui s'articulaient à l'origine autour d'éléments généraux, ont progressivement donné lieu à des thématiques plus spécifiques, en réponse aux besoins et aux questions identifiés par l'agence.

PRINTEMPS NUMÉRIQUE

Le Printemps numérique est un événement visant à sensibiliser les citoyens à l'importance du numérique et à rendre les nouvelles technologies accessibles à tous.

Lors de l'édition d'octobre 2021, un stand easy.brussels fut placé au cœur du Smart Village du CIRB. Celui-ci a permis d'informer les visiteurs sur le principe Once Only et de la possibilité pour eux de signaler toute demande d'une administration publique qui ne respecterait pas le principe. Cette édition fut un succès, rassemblant quelque 14.500 personnes, dont près de 700 ont pu visiter le stand easy.brussels.

À cette occasion, easy.brussels a également convié itsme, l'application d'identification numérique permettant notamment de réaliser des démarches en ligne via les guichets virtuels des administrations publiques. Les visiteurs qui le souhaitaient ont également pu recevoir de l'aide pour la création de leur compte itsme ou encore des informations sur l'application.

BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI ET LA DIGITALISATION DES DEMANDES DE PERMIS UNIQUE

En 2020, une première phase de simplification administrative de la procédure de migration économique a été réalisée avec l'introduction d'un permis unique de séjour et de travail.

LES SESSIONS D'INFORMATION EN 2021, CE SONT :

6

sessions d'information dispensées entre juin et décembre 2021

202

participants, membres d'administrations locales et régionales

2 grandes thématiques :

- Une session d'information générale concernant l'accès aux sources authentiques
- Une session axée sur l'aspect légal du principe Once Only

En 2021, la phase deux a pu être enclenchée, à savoir la numérisation complète de la procédure de demande et de traitement de ce permis unique. Depuis juin 2021, le guichet en ligne « Single Permit » est ainsi accessible via le portail web Working in Belgium.

Désormais, les employeurs ou leurs mandataires souhaitant recruter un ressortissant non européen pour une durée supérieure à 3 mois doivent introduire leur demande en ligne. Une clé d'identification unique permet le traitement, le contrôle et le suivi du dossier par les différentes administrations, dans le respect du principe Once Only. Ce guichet numérique permet également aux employeurs de suivre leur demande et de consulter les décisions à tout moment.

LE GUICHET EN LIGNE « SINGLE PERMIT » EN 2021, C'EST :

6 042

demandes de permis introduites depuis le lancement de la plateforme

1 836

demandes traitées par la Direction de la Migration économique de BEE

2. L'Open Data ou le principe d'ouverture des données publiques

MISSION 7



OPENBUDGETS.BRUSSELS

Mieux comprendre qui a dépensé combien et pourquoi rend les décisions politiques plus transparentes.

Lancé en juin 2021, Openbudgets.brussels est un cadastre des dépenses publiques dans le cadre des marchés publics et des subventions des administrations bruxelloises. Travaux de rénovation des tunnels, subventions aux ASBL sportives, primes Covid, subsides aux entreprises pour l'innovation... Il recense toutes les informations clés au niveau régional, depuis 2018,

accessibles au grand public qui peut consulter l'ensemble des données à l'aide de visualisations et d'un moteur de recherche.

Openbudgets.brussels a été construit sur un modèle de données permettant leur réutilisation et que l'on peut retrouver sur datastore.brussels.

Fin 2021, 28 administrations étaient déjà présentes sur la plateforme :



Grâce à Openbudget.Brussels, les citoyens ont accès à toutes les informations financières, rassemblées et exposées clairement en un seul endroit. Quelques chiffres clés en 2021 :

42 822

organisations bénéficiaires

198 515 399 €

Montant total des subventions aux ASBL (hors secteur public)

484 666 863 €

Montant total des subventions aux entreprises (hors secteur public et titres-services)

1 063 237 267 €

Montant total des marchés publics (hors secteur public)



BRUXELLES FINANCES ET BUDGET ET BUDGET.BRUSSELS

Lancé en juin 2021 par Bruxelles Finances et Budget, budget.brussels permet de consulter une version simplifiée de l'entièreté du budget régional.

Les recettes et les dépenses de la Région de Bruxelles-Capitale et des Commissions communautaires y sont regroupées dans un seul budget global. Ce super-budget peut être consulté de manière interactive via des catégories claires, des projets concrets et un quiz avec des coûts réels. Les budgets de 2020 et 2021 sont disponibles, ce qui permet de comparer les moyens des deux années par catégorie. Chaque année, le nouveau budget y sera ajouté.

BRUXELLES ENVIRONNEMENT ET LA GESTION DES SOLS

Dans le cadre de la mise en œuvre de la législation sur les pollutions des sols à Bruxelles, des études et des travaux sont réalisés par des experts et entrepreneurs spécialisés.

Environ 45.000 documents techniques sont réceptionnés chaque année par la sous-division Sols de Bruxelles Environnement via la plateforme web Brusoil et stockés dans la Base de Données Sols.

Pour faire leur travail, les experts ont besoin d'accéder à ces documents. Cela représente environ 2.000 demandes par an. Le délai légal d'accès à l'information est de 30 jours, ce qui ralentit fortement leur travail et donc les transactions et les projets de leurs clients.

Pour résoudre ce problème, la plateforme Brusoil a été adaptée pour ouvrir les données de la BD Sols aux experts. Depuis décembre 2021, tous les documents sont téléchargeables instantanément et les experts peuvent utiliser et retravailler les données reçues pour leurs propres projets.

Dans le futur, ce système pourrait être élargi aux autres acteurs qui seraient intéressés (notaires, avocats, architectes, agents immobiliers, citoyens...).

BRUXELLES FORMATION OUVRE SON OPEN DATA

L'Open Data de Bruxelles Formation est opérationnel depuis mars 2021. Il donne accès aux fiches de son catalogue Dorifor. Grâce à la mise à disposition de ces données, les organismes publics ou privés ont accès aux informations, sans avoir à en faire la demande à Bruxelles Formation. Une simplicité et un gain de temps qui bénéficient directement aux citoyens concernés.

Dorifor rassemble actuellement les fiches de plus de 700 formations professionnelles pour adultes à Bruxelles, dont environ la moitié est organisée par Bruxelles Formation.

Ces données sont actuellement reprises par les sites web de Bruxelles Formation, de la Cité des métiers de Bruxelles, et celui du Pôle Formation Emploi [Digitalcity.brussels](https://digitalcity.brussels). Elles sont également en cours d'intégration dans les sites web d'Actiris et des autres Pôles Formation Emploi : [Technicity.brussels](https://technicity.brussels), [Logisticity.brussels](https://logisticity.brussels), et [Construcity.brussels](https://construcity.brussels).

Pour le nouveau site web de la Cité des métiers de Bruxelles, mis en ligne en mai 2021, l'accès à l'Open Data a permis de remanier son graphisme et d'augmenter considérablement la consultation des fiches formation : +152,48% de vues (de 11.697 en 2020 à 29.532 en 2021), pour un nombre d'utilisateurs lui aussi en augmentation de +9,46% (6.278 en 2020, 6.872 en 2021), et ce malgré le manque de perspectives des publics pendant la crise COVID.

Plusieurs niveaux d'accès aux données sont possibles. Tous les détails et les conditions sont disponibles sur le site web de Bruxelles Formation : <https://www.bruxellesformation.brussels/apps/open-data/>

Ces données sont également indexées sur le site web officiel de la Région : <https://datastore.brussels/>



3. La dématérialisation du cycle d'achat des administrations bruxelloises

LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Depuis le 1^{er} novembre 2020, seules les factures sous format électronique sont acceptées pour les marchés publics passés par les administrations et les organisations publiques de la Région de Bruxelles-Capitale. Cette avancée dans la modernisation et la simplification administrative permet d'améliorer l'efficacité et la transparence, tout en réduisant le coût de traitement des factures des fournisseurs.

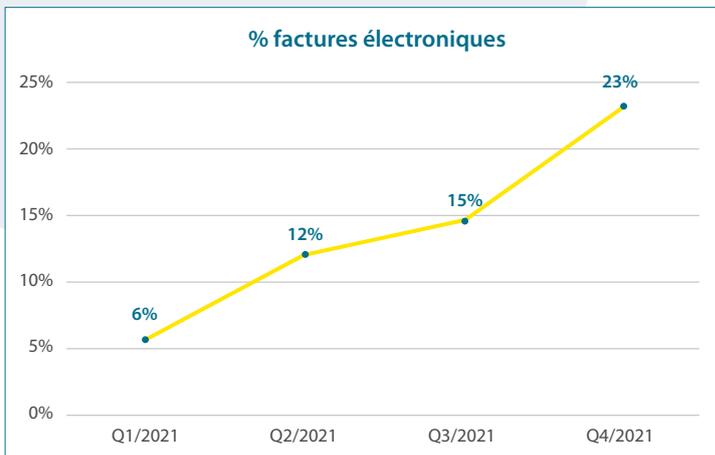
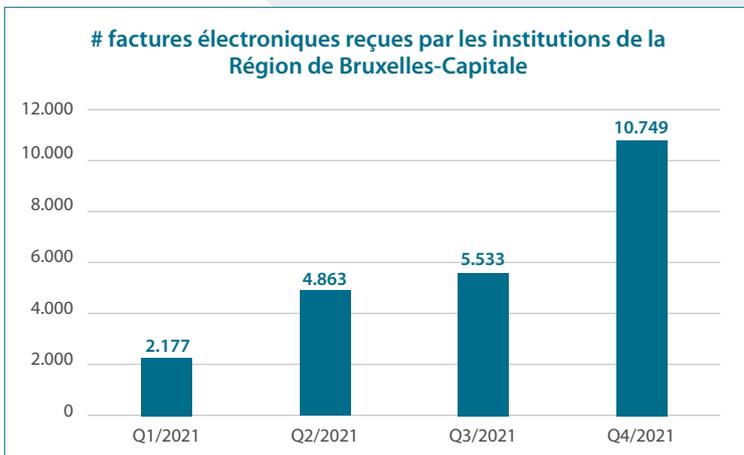
En effet, le traitement d'une facture nécessite de nombreuses étapes : production, expédition, transmission, réception, approbation, comptabilisation, paiement et enfin archivage. La facturation électronique permet d'automatiser l'ensemble de ces étapes, en limitant les interventions humaines.

Le format électronique diffère du simple format PDF par le cadre sécurisé qu'il garantit : le document dématérialisé transite ainsi jusqu'au client via une plateforme sécurisée, sous une forme électronique structurée qui permet son traitement automatique.

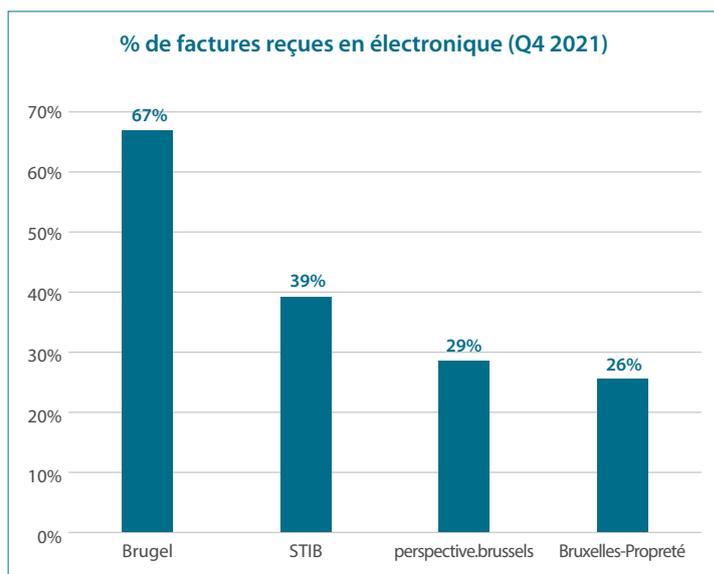
LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE EN 2021, C'EST :

- 108**
institutions de la Région de Bruxelles-Capitale inscrites sur la plateforme Mercurius et donc aptes à recevoir des factures électroniques
- 23 332**
factures électroniques réceptionnées par les institutions bruxelloises*

Au dernier trimestre 2021, cela représentait 23% des factures reçues sous format électronique, soit près d'une facture sur quatre !
- 700**
questions reçues de la part des entreprises ou des administrations à qui easy.brussels a apporté le support nécessaire dans l'implémentation du système de facturation électronique



* Données collectées pour les principales institutions régionales de la Région de Bruxelles-Capitale



Cette évolution est portée par des institutions telles que la STIB, Bruxelles Environnement, perspective.brussels et Brugel qui sont de réelles locomotives dans l'adoption de la facturation électronique. Des chiffres sans aucun doute amenés à progresser grâce au travail continu des institutions et des entreprises pour modifier leur façon de travailler.

État des lieux des missions du Défi 2 de l'Easy Way au 31 décembre 2021

| MISSION | STATUT | DÉLAI INITIAL |
|-----------|----------|---------------|
| Mission 5 | En cours | Q2 2022 |
| Mission 6 | Clôturée | Q4 2022 |
| Mission 7 | En cours | Q4 2020 |

À planifier :

Mission ou projet à planifier sur base des ressources disponibles (RH, budget,...)

En cours :

Mission ou projet en cours d'exécution

En continu :

Mission en exécution continue

Clôturée :

Mission ou projet clôturé

DÉFI 3

Un cadre réglementaire bruxellois adéquat en matière de simplification administrative

Le projet Bruxelles Numérique¹ a pour objectif de faire du digital la règle en matière de communications entre administrations et usagers. Cette digitalisation doit rendre les échanges avec les pouvoirs publics

plus fluides, plus rapides, et plus en phase avec les besoins des usagers.

1. Bruxelles Numérique et le principe du « digital par défaut »



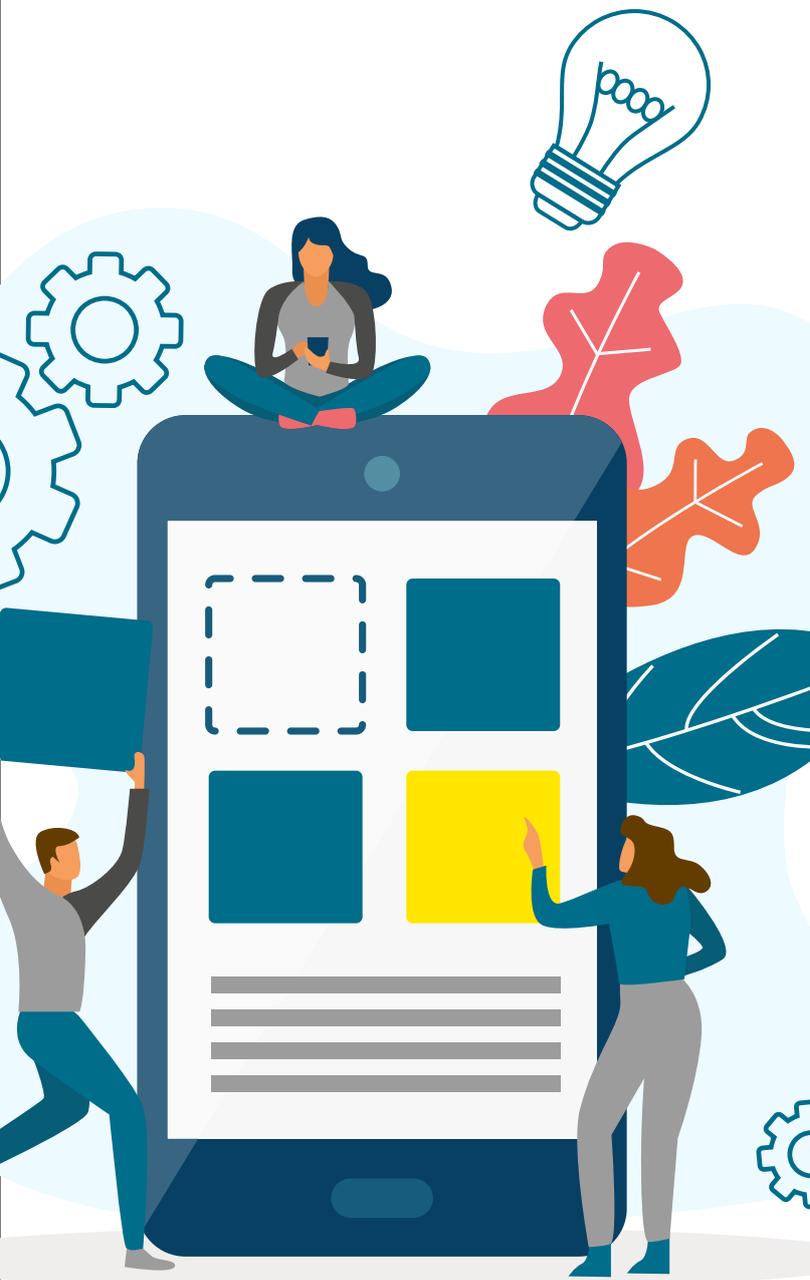
Plusieurs réglementations encouragent déjà les administrations de la Région bruxelloise à digitaliser leur fonctionnement. Cependant, la plupart de ces réglementations autorisent les pouvoirs publics à numériser leur fonctionnement ou leur offrent des balises de sécurité en la matière, mais ne leur imposent pas de le faire effectivement.

À ce jour, seul le règlement **Single Digital Gateway** comporte une réelle obligation pour les États membres, et ce uniquement pour une sélection spécifique et limitée de procédures. Les autorités publiques de la Région de Bruxelles-Capitale ont donc encore très largement recours au papier pour leurs procédures administratives.

Outre ce manque d'obligation, de nombreuses questions techniques non résolues constituent également des obstacles à la digitalisation : comment ouvrir concrètement la possibilité de communiquer électroniquement avec l'administration ? Quels outils utiliser ? Quelles garanties doit-on respecter ? Comment remplacer un recommandé papier par une forme électronique équivalente ?

Au sein des administrations, de telles incertitudes ont contribué à un très faible recours à l'ordonnance de 2014 relative à la communication électronique.

¹ Le projet Bruxelles Numérique correspond au Brussels Digital Act mentionné dans l'Easy Way (Mission 8 – Proposer une réglementation pour intégrer le principe « Digital par Défaut » dans la pratique des administrations bruxelloises).



Au niveau européen :

- Le **règlement eIDAS**² instaure un cadre juridique pour l'utilisation de l'identification électronique et des services de confiance (signature, cachet, horodatage électronique...) dans les transactions économiques au sein des États membres.

Au niveau fédéral :

- Le **Digital Act**³ est la transposition en droit belge du règlement eIDAS. Il régit l'utilisation et les conséquences juridiques des services de confiance électroniques. Ce texte vise à garantir au service électronique une force probante équivalente à celle du service papier, et donc à aider les acteurs publics dans leur transformation digitale en encadrant l'offre de solutions sécurisées.
- La **loi eBox**⁴ vise à offrir, sous la forme de la boîte de réception électronique officielle eBox, un lieu central, fiable, et moderne aux citoyens et entreprises pour l'échange de communications avec des services publics.

Au niveau régional :

- Partant du constat de l'augmentation des communications électroniques entre autorités publiques et usagers, ainsi qu'au sein des pouvoirs publics eux-mêmes, l'**ordonnance relative à la communication électronique**⁵ (2014) autorise les instances publiques concernées à recourir à ce type de communication, même dans les cas où les réglementations existantes ne le prévoient pas, et ce sans modifier celles-ci.
- L'**ordonnance Fidus**⁶ favorise l'échange d'informations entre autorités publiques et le recours aux sources authentiques.
- Enfin, l'**ordonnance Once Only**⁷ impose aux administrations de recourir aux clés d'identification unique et aux sources authentiques dans le cadre de leurs échanges avec les usagers.

² 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.

³ 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.

⁴ Loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox.

⁵ Ordonnance du 13 février 2014 relative à la communication par voie électronique dans le cadre des relations avec les autorités publiques de la Région de Bruxelles-Capitale.

⁶ Ordonnance du 8 mai 2014 portant création et organisation d'un intégrateur de services régional.

⁷ 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.

LES OBJECTIFS DE BRUXELLES NUMÉRIQUE

Bruxelles Numérique a pour ambition de remédier à cette situation en imposant le principe « digital par défaut », et en soutenant les autorités publiques dans leur transformation digitale.

Concrètement, le projet vise à imposer :

- le recours à la communication électronique pour les échanges avec les usagers ;
- la digitalisation des procédures papier existantes et futures (notamment via des formulaires en ligne) ;
- le caractère digital de toute nouvelle procédure ;
- le respect du principe Once Only et, dans ce but, la demande des accès aux sources authentiques et la mise en place des outils techniques nécessaires.

Inclusion numérique

La digitalisation de l'administration doit toutefois être menée avec une attention particulière pour les usagers en situation de précarité numérique : l'adoption du principe « digital par défaut » ne peut en aucun cas se faire à leur détriment.

Afin de garantir que les besoins de ces usagers soient pris en compte par les autorités publiques, le projet Bruxelles Numérique sera donc associé à des mesures d'accompagnement des publics éloignés du numérique.

LES ACTIONS MENÉES EN 2021

Afin d'alimenter la proposition de réglementation, différentes actions et récoltes d'information ont été menées auprès des administrations et du public.

De juillet à septembre 2021, easy.brussels a invité les administrations bruxelloises à examiner une première version du projet d'ordonnance et à lui faire part de leurs observations. Une session d'échange fut également organisée afin de répondre aux remarques les plus fréquentes.

Cette étape permettra à easy.brussels de prendre en compte les besoins et contraintes de ces administrations dans la suite du projet.

15

institutions ont fait part de leurs observations

Plus de 300

commentaires ont été récoltés

49

personnes ont participé à la session d'échange

Afin de s'assurer de répondre aux besoins des usagers, une consultation publique « L'e-administration, ça vous parle ? » a également été menée au mois d'octobre, afin de recueillir les commentaires de 3 publics essentiels : les citoyens bruxellois, les entités privées actives dans la digitalisation des processus (GovTech) et les acteurs de l'inclusion numérique en Région bruxelloise.

Parmi les participants, 3 groupes ont pu être constitués, comptabilisant au total :

8

citoyens bruxellois

4

représentants du secteur GovTech

9

acteurs de l'inclusion numérique

Cette consultation a permis de collecter un grand nombre d'informations utiles pour la préparation et la mise en œuvre du projet, à plusieurs niveaux : perception de l'administration et de sa digitalisation par les citoyens, risques et points d'attention liés à la fracture numérique, opportunités de simplification, etc. Les commentaires et recommandations fournis par les administrations et les usagers au cours de ces différentes sessions

permettront à easy.brussels de prendre en compte leurs besoins et contraintes dans la suite du projet réglementaire.

Tous les résultats de cette consultation sont disponibles sur le site d'easy.brussels*.

Le travail entamé en 2021 verra ses effets en 2023, avec l'entrée en vigueur de la réglementation Bruxelles Numérique, après présentation du projet au Gouvernement et au Parlement.



État des lieux des missions du Défi 3 de l'Easy Way au 31 décembre 2021

| MISSION | STATUT | DÉLAI INITIAL |
|------------|-------------|---------------|
| Mission 8 | En cours | Q4 2021 |
| Mission 9 | À planifier | Q1 2023 |
| Mission 10 | À planifier | Q4 2020 |

À planifier :

Mission ou projet à planifier sur base des ressources disponibles (RH, budget,...)

En cours :

Mission ou projet en cours d'exécution

En continu :

Mission en exécution continue

Clôturée :

Mission ou projet clôturé

DÉFI 4

Des outils qui favorisent l'introduction de projets de simplification administrative

Accompagner les administrations dans leur processus de simplification administrative, c'est également leur offrir la possibilité d'une transition opérationnelle aisée et adaptée

à leurs contraintes. Pour ce faire, nous pouvons compter sur le développement de plusieurs outils aussi pratiques qu'indispensables.



1. Mise en place d'un service de dématérialisation des communications vers les usagers

MISSION 14



BRUPOST : LE SERVICE QUI FACILITE LA DÉMATÉRIALISATION DES COURRIERS VERS LES CITOYENS ET ENTREPRISES

Le projet Brupost, lancé par easy.brussels, poursuit 2 objectifs :

- Offrir aux institutions de la Région de Bruxelles-Capitale la possibilité d'envoyer facilement du courrier vers l'eBox aux interlocuteurs qui le souhaitent (citoyens ou entreprises) ;
- Optimiser le traitement du courrier papier envoyé par voie postale, en travaillant avec un partenaire spécialisé.

Ces objectifs répondent à deux problématiques principales identifiées par easy.brussels :

La nécessité pour les administrations de s'adapter à la transition numérique

Les administrations de la Région de Bruxelles-Capitale souhaitent pouvoir s'adapter à l'évolution des habitudes de communication des usagers, davantage centrées sur le digital.

En outre, les institutions ont la volonté d'améliorer l'efficacité et le délai de traitement des démarches administratives. Efficacité parfois mise à mal ces derniers mois par la crise sanitaire du Covid-19 et la généralisation du télétravail.

L'accélération de cette transition numérique se traduit notamment par une utilisation croissante de l'e-mail et des formulaires en ligne, ainsi que de l'eBox.

En novembre 2021, **près d'un Belge sur quatre** âgé de plus de 18 ans avait activé son eBox⁸.

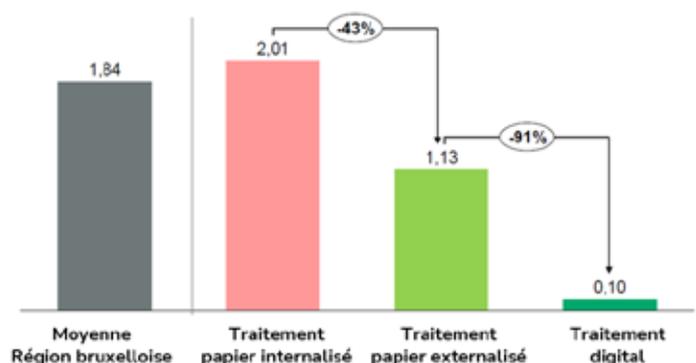
Source : Étude Gartner sur le traitement du courrier au sein des institutions bruxelloises – Septembre 2021

La nécessité de réduire les coûts engendrés par le traitement du courrier papier

En 2021, easy.brussels a réalisé un état des lieux du traitement des courriers sortants de 104 institutions régionales et locales de la Région de Bruxelles-Capitale. Cette analyse a soulevé les constats suivants :

- À Bruxelles, près de 10 millions de courriers sont envoyés chaque année par les administrations publiques, engendrant un coût de 19 millions d'euros de frais, hors frais de personnel (consommables, matériel...). Ce qui représente un coût moyen de 1,84€ par envoi ;
- Le traitement papier internalisé est le plus coûteux (2,01€/envoi en moyenne, hors frais de personnel). Or, 81% des courriers sont envoyés en papier et préparés en interne par les différents services (impression, mise sous enveloppe...). Seule la distribution est confiée à un prestataire externe (bpost) ;
- Lorsque le traitement d'un courrier papier est centralisé via un partenaire externe, ce coût diminue à 1,13€, soit une économie de 43% (notamment grâce aux économies d'échelle offertes sur le prix de l'affranchissement et l'automatisation des procédés) ;
- Le coût moyen d'un envoi digital par e-mail s'établit quant à lui à 0,10€, soit une économie de 91%.

Coût moyen/courrier sortant selon le type de traitement (€ - hors frais de personnel)



⁸ Source : eBox franchit la barre des 3 millions de consentements !, <https://bosa.belgium.be/fr/actualites/ebox-franchit-la-barre-des-3-millions-de-consentements>

Plusieurs initiatives de digitalisation des processus et du traitement des courriers sont déjà en cours au sein des institutions bruxelloises. Cependant, il existe encore de nombreux freins à une transformation effective :

- obstacles techniques ;
- contraintes légales (relatives, par exemple, à la numérisation des signatures) ;
- contraintes organisationnelles (portant, par exemple, sur le changement de pratiques administratives ou la création de compétences digitales) ;
- investissements financiers trop importants au regard des moyens budgétaires de certaines institutions.

Par une approche régionale et centralisée, le projet Brupost vise à pallier ces obstacles à la transformation.

En plus de répondre aux besoins des citoyens et entreprises et d'améliorer la communication liée aux démarches administratives, le projet Brupost permettra également de réaliser des économies estimées (après déploiement du projet) à 8,5 millions d'euros par an. En 2022, un prestataire spécialisé sera sélectionné via un marché public régional, afin que toutes les administrations puissent bénéficier des mêmes conditions.

Accompagnement et assistance technique

Afin d'encourager l'intégration optimale de ce projet au sein du paysage institutionnel bruxellois, un centre régional de services partagés assurera également la promotion et l'adoption du service et offrira un support aux institutions participantes.

En parallèle, si la proposition faite au Gouvernement est validée, le CIRB lancera le développement d'un service technique pour le traitement des envois qui viendrait se greffer à la plateforme régionale d'échange de données déjà existantes. Cette solution (similaire à la solution « MAGDA Documentendienst » mise en place en Région flamande) permettrait d'offrir plus de flexibilité aux institutions et d'ainsi optimiser le taux d'adoption au service.

Brupost, en pratique :

Brupost servira d'intermédiaire entre les émetteurs de courrier (administrations) et les destinataires. Les administrations transmettront leurs courriers au format numérique vers Brupost, qui les enverra aux destinataires, sous la forme de leur choix :

- en digital, vers l'eBox ;
- par courrier postal, via un partenaire externe qui se chargera du traitement.

2. Mise en place d'une méthodologie de dématérialisation des processus

MISSION 12



LE GUIDE DE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

La dématérialisation efficace des processus implique une digitalisation complète, depuis la création d'un document (par exemple, un formulaire) jusqu'à l'envoi, y compris donc la signature de celui-ci.

La signature électronique inclut notamment les signatures manuscrites scannées, les signatures biométriques (par exemple, reconnaissance vocale ou de l'empreinte digitale) ou encore les codes des cartes bancaires.

Cette alternative à la signature traditionnelle peut considérablement simplifier et accélérer les procédures administratives.

Cependant, tous les types de signatures ne se valent pas et ne sont pas applicables à toutes les situations. Une contrainte que les administrations doivent donc pouvoir comprendre et intégrer à leur processus.

La crise sanitaire ayant accéléré le recours à la signature électronique, il a fallu que les administrations s'adaptent et intègrent rapidement les obligations et contraintes liées à cette technologie.

C'est pourquoi, fin janvier 2021, easy.brussels a publié sur son site une page explicative, ainsi qu'un guide présentant, de façon détaillée, en quoi consiste la signature électronique, ses différents types et leurs garanties. Ce guide, disponible sur le site d'easy.brussels, à la page « signature électronique », propose également un schéma de décision clair pour aider les administrations à choisir le type de signature le plus approprié selon la situation. Plusieurs communications ont été également lancées, comme une publication sur l'intranet et dans le magazine interne du SPRB, une vidéo de présentation du guide ainsi que la publication d'informations auprès des pouvoirs locaux, avec l'aide de Brulocalis.

3. Mise en place d'un laboratoire d'innovation publique

MISSION 11



BRUSSELS INNOVATION LAB

L'amélioration de toute nouvelle procédure administrative doit se faire en tenant compte, en priorité, des usagers, de leurs besoins et contraintes.

C'est pourquoi le projet « Brussels Innovation Lab » (BIL) a pour but de garantir la mise en place de démarches administratives mieux adaptées aux besoins des citoyens et des entreprises d'aujourd'hui, afin de construire une nouvelle relation entre administrations et usagers.

À l'image d'autres Public Labs en Europe, le BIL permettra l'expérimentation et l'émergence d'innovations. Il offrira un cadre de réflexion préalable à l'implémentation de procédures administratives, en intégrant, en amont, l'ensemble des parties prenantes, de façon efficace et transparente.

En 2021, easy.brussels a procédé à différentes actions en vue de mettre en place le BIL : benchmarking, prise de contact avec différents prestataires pour la mise en place opérationnelle, visite de lieux, élaboration des impacts budgétaires... En collaboration avec les partenaires d'easy.brussels, ces différentes analyses devront permettre le lancement effectif du BIL en 2022 par le CIRB.



État des lieux des missions du Défi 4 de l'Easy Way au 31 décembre 2021

| MISSION | STATUT | DÉLAI INITIAL |
|------------|----------|---------------|
| Mission 11 | En cours | Q2 2022 |
| Mission 12 | En cours | Q1 2021 |
| Mission 13 | En cours | Q1 2022 |
| Mission 14 | En cours | Q3 2022 |

À planifier :

Mission ou projet à planifier sur base des ressources disponibles (RH, budget,...)

En cours :

Mission ou projet en cours d'exécution

En continu :

Mission en exécution continue

Clôturée :

Mission ou projet clôturé

DÉFI 5

Un accompagnement et une formation des publics cibles

La mise en place d'une administration optimisée et centrée sur ses usagers requiert de prendre en compte l'ensemble des parties prenantes, depuis l'inclusion numérique des usagers jusqu'à la formation des agents administratifs, en première ligne de cette simplification.

C'est dans cette optique qu'easy.brussels a collaboré durant l'année 2021 avec le CIRB, via la Coordination Inclusion Numérique, au Plan d'Appropriation numérique.



1. Participation au Plan d'Appropriation numérique



L'objectif du Plan est de permettre aux fonctionnaires d'être formés et à l'ensemble des citoyens bruxellois d'accéder aux services et aux outils numériques ou de s'y familiariser. Le Plan d'Appropriation numérique (PAN) a été approuvé par le Gouvernement de la Région bruxelloise en février 2021. Dans ce cadre, easy.brussels a entrepris différentes actions de sensibilisation, notamment en participant à l'AAP inclusion digitale, au Printemps Numérique, etc.

SENSIBILISER LES COMMUNES & CPAS À LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Afin de sensibiliser les agents des pouvoirs locaux aux problématiques d'inclusion numérique, easy.brussels a proposé, en collaboration avec le CIRB, des ateliers de sensibilisation à destination des agents des administrations communales et des CPAS.

EN 2021, 15 SÉANCES ONT ÉTÉ ORGANISÉES QUI ONT RASSEMBLÉ AU TOTAL

81
agents au niveau des communes

54
agents au niveau des CPAS

26
agents régionaux (Actiris, Bruxelles Formation...)

2. Mise en œuvre d'une stratégie de formation des administrations

MISSION 15



Dans le cadre de la formation des administrations, plusieurs actions ont été finalisées en 2021 afin de mettre à disposition des agents de première ligne des formations et des outils de support :

- une convention de partenariat avec l'ERAP a été signée ;
- un curriculum de formation pour 2022-2023 a été validé ;
- un marché a été lancé pour mettre en place une formation à IRISbox ;
- un kit de démonstration et de promotion d'IRISbox, accompagné d'une brochure d'information, a été lancé en décembre 2021 ;
- un accord de collaboration a été conclu avec itsme, relatif à des

formations à ce mode d'authentification et à la création d'un kit d'information sur le sujet ;

- la mise à disposition de 10.000 brochures de présentation d'itsme auprès des 19 communes ;
- la création de vidéos relatives à l'eID et d'un livret sur les modes d'authentification a été prévue pour 2022 ;
- le lancement du marché pour l'impression de 30.000 brochures IRISbox qui seront mises à disposition des 19 communes début 2022 (brochure également disponible en ligne et téléchargeable en PDF, sur le site d'easy.brussels).

État des lieux des missions du Défi 5 de l'Easy Way au 31 décembre 2021

| MISSION | STATUT | DÉLAI INITIAL |
|------------|------------|---------------|
| Mission 15 | En cours | \ |
| Mission 16 | En continu | \ |

À planifier :

Mission ou projet à planifier sur base des ressources disponibles (RH, budget,...)

En cours :

Mission ou projet en cours d'exécution

En continu :

Mission en exécution continue

Clôturée :

Mission ou projet clôturé

DÉFI 6

Un cadre de gouvernance en matière de simplification administrative

Une mise en œuvre optimale de la simplification administrative nécessite un cadre de gouvernance clair et précis. La complexité du paysage administratif institutionnel, l'implication de nombreux acteurs, publics ou privés, et la collaboration entre les différents niveaux de

pouvoir (nationaux et européens) requièrent une coordination efficace. Cette gouvernance passe notamment par la mise en place d'un système de suivi permanent de l'évolution des projets en cours, ainsi que par une collaboration maximale avec l'ensemble des intervenants.

1. Coordination et mise en action de la politique de simplification administrative

MISSION 17



LE SINGLE DIGITAL GATEWAY ET LA DIRECTIVE SERVICES

Parmi ses différents rôles, easy.brussels est également en charge de la coordination régionale dans le cadre du Single Digital Gateway.

Les informations requises par le Single Digital Gateway sont en grande partie les mêmes que celles demandées par la Directive Services (directive européenne 2006/123/CE, relative aux services dans le marché intérieur).

En 2020, les informations requises par le projet SDG avaient déjà été collectées auprès des institutions bruxelloises.

Malheureusement, certaines informations couvertes par la Directive Services étaient toujours manquantes.

Compte tenu du caractère primordial de ce projet, la mise en conformité de cette Directive Services est devenue une priorité dans le cadre du projet SDG.

En juin 2021, easy.brussels a commencé à collecter le contenu nécessaire auprès des institutions publiques régionales bruxelloises. En septembre 2021, 153 nouvelles fiches ont pu être publiées, décrivant les différentes procédures de la Directive Services.

Un processus similaire est actuellement en cours avec les autorités locales de Bruxelles.

Dans le cadre des obligations du portail numérique unique, les institutions régionales doivent également numériser les différentes procédures d'ici décembre 2023. Ici aussi, easy.brussels, en collaboration avec le CIRB, assume le rôle de coordinateur général, en contrôlant et en guidant les institutions régionales si nécessaire. En 2021, les différentes institutions régionales ont été invitées à présenter un plan d'action montrant que l'échéance de décembre 2023 serait respectée. easy.brussels assure le suivi de ces projets.

2. Mise en œuvre d'une collaboration efficace avec les partenaires publics et privés

MISSION 19
MISSION 20



easy.brussels participe à plusieurs groupes de travail et en coordonne également.

PARTICIPATION AU COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE (CASA)

Dans le cadre du Comité d'Accompagnement de la Simplification Administrative (CASA), 5 réunions ont été tenues en 2021 au cours desquelles ont été présentées les avancées des projets coordonnés par easy.brussels. D'autres intervenants ont également été invités à y présenter des projets ayant pour but la simplification administrative :

- Présentation de l'archivage électronique par le CIRB ;
- Présentation des résultats de la consultation dans le cadre de l'Ordonnance Bruxelles Numérique.

Par ailleurs, un canal TEAMS a également été créé afin de communiquer de manière plus claire et rapide avec les membres du CASA sur différents sujets et d'y partager des documents. Ce groupe ne remplace pas les réunions régulières du CASA ni les e-mails officiels, mais constitue un canal de communication supplémentaire pour échanger et répondre à des questions.

Nous tenons à remercier les 37 institutions représentées au CASA pour leur collaboration tout au long de l'année 2021.



ACCORD DE COLLABORATION AVEC BRULOCALIS

Dans le cadre de son partenariat avec easy.brussels, Brulocalis a poursuivi le développement de ses actions en matière de simplification administrative pour les pouvoirs locaux bruxellois :

- La fréquence des réunions du Groupe de Travail « simplification administrative » a été renforcée. Ce GT, réunissant les délégués des 19 communes, a pour objectif d'aborder, de traiter et de discuter les initiatives et projets liés à la simplification. En outre, le partage d'expérience entre les communes a été encouragé.
- Une partie importante du « Trait d'Union », le périodique à destination des institutions communales, régionales et fédérales, est consacrée au compte rendu des travaux de ce GT. La revue aborde également les dossiers d'actualités et donne régulièrement la parole aux membres de Brulocalis, afin de mettre en lumière les projets liés à la simplification administrative.

- Enfin, plusieurs initiatives ont été prises visant à favoriser les échanges avec les différents niveaux de pouvoir, tant avec la Région bruxelloise que le Fédéral.

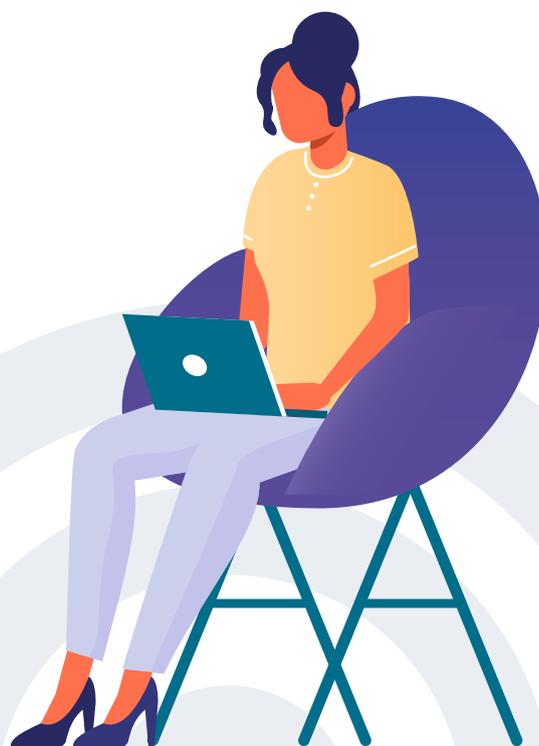
ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL « INCLUSION NUMÉRIQUE »

Au cours de l'année 2021, un Groupe de Travail « inclusion numérique », s'est réuni à 4 reprises, au sein du CASA d'easy.brussels ?

Ce Groupe de Travail a pour objectif de discuter des actions à mener en matière d'appropriation numérique au sein de la Région et d'échanger des informations entre les membres.

Au fur et à mesure, ce Groupe de Travail a été considérablement élargi et rassemble aujourd'hui plus de 110 personnes, issues des différents organismes et administrations régionaux et du secteur privé (réseau CABAN, Fondation Roi Baudouin, associations de terrain...).





État des lieux des missions du Défi 6 de l'Easy Way au 31 décembre 2021

| MISSION | STATUT | DÉLAI INITIAL |
|------------|------------|---------------|
| Mission 17 | En continu | \ |
| Mission 18 | En continu | \ |
| Mission 19 | En continu | \ |
| Mission 20 | En continu | Q2 2021 |

À planifier :

Mission ou projet à planifier sur base des ressources disponibles (RH, budget,...)

En cours :

Mission ou projet en cours d'exécution

En continu :

Mission en exécution continue

Clôturée :

Mission ou projet clôturé

Annexe 1

BUDGET

| DESCRIPTION DE L'ALLOCATION DE BASE | TYPE DE CREDITS | BUDGET INITIAL 2021 | BUDGET FINAL 2021 | EXECUTION 2021 | TAUX D'EXECUTION 2021 |
|---|-----------------|---------------------|-------------------|----------------|-----------------------|
| Projets dans le cadre de la Simplification Administrative | B | 752.000,00 | 572.000,00 | 520.816,48 | 91% |
| Projets dans le cadre de la Simplification Administrative | C | 752.000,00 | 702.000,00 | 413.935,2 | 59% |
| Paiement des services fournis par Iristeam | B | 120.000,00 | 320.000,00 | 295.114,62 | 92% |
| Paiement des services fournis par Iristeam | C | 120.000,00 | 190.000,00 | 190.000 | 100% |
| Subventions pour des projets aux associations privées dans le cadre de la Simplification Administrative | B | 138.000,00 | 88.000,00 | 85.428,89 | 97% |
| Subventions pour des projets aux associations privées dans le cadre de la Simplification Administrative | C | 138.000,00 | 88.000,00 | 85.000 | 97% |
| Transfert en capital vers le SPF Stratégie et Appui pour la maintenance et le support relatif à la plateforme e-Procurement | B | 120.000,00 | 150.000,00 | 150.000 | 100% |
| Transfert en capital vers le SPF Stratégie et Appui pour la maintenance et le support relatif à la plateforme e-Procurement | C | 120.000,00 | 150.000,00 | 150.000 | 100% |

COLOPHON

Remerciements

Nous tenons à remercier tous les membres du comité d'accompagnement pour la simplification administrative pour leurs contributions à ce rapport annuel.

Coordination

easy.brussels

Copywriting, création et mise en page

Expansion

Éditeur responsable

Cathy Marcus, Déléguée au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale
easy.brussels, l'agence régionale en charge de la simplification administrative

Compétence ministérielle

Bernard CLERFAYT, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, en charge de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux, du Bien-être animal, de l'informatique régionale et de la Simplification administrative

Dépôt légal
2022/14.404/5

© easy.brussels tous droits réservés

[easy.brussels](https://www.easy.brussels)

info@easy.brussels