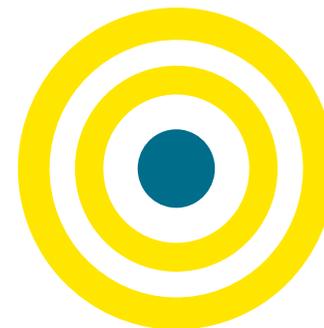


EASY WAY

BY EASY.BRUSSELS



**VERS UNE
RÉGION BRUXELLOISE
SIMPLIFIÉE**
EN 2025

Table des matières

PRÉFACE	3
EXECUTIVE SUMMARY	4
A. EASY WAY, VERS UNE BRUXELLES SIMPLIFIEE EN 2025	7 ■
B. RÔLES D'EASY.BRUSSELS ET DE SES PARTENAIRES	11 ■
I. easy.brussels	12
II. Les partenaires-clés de l'agence	13
C. AMBITIONS 2020-2025	15 ■
I. Une vision stratégique pour Bruxelles à l'horizon 2025	16
II. Défis stratégiques et missions pratiques	18
DÉFI 1	
Une amélioration de l'information et des interactions avec les usagers	18
» Mission 01 Mettre en place une stratégie d'accueil régionale	19
» Mission 02 Assister et suivre la mise en œuvre des recommandations de simplification pour les démarches les plus impactantes en Région de Bruxelles-Capitale	20
» Mission 03 Mettre en place une stratégie web régionale	21
» Mission 04 Simplifier et uniformiser les procédures de demandes de subsides	21
DÉFI 2	
Un échange des données et une réutilisation accrue	22
» Mission 05 Mettre en œuvre l'Ordonnance Once Only	23
» Mission 06 Mettre en ligne un cadastre de données d'intérêt public	24
» Mission 07 Dématérialiser le cycle d'achat des administrations bruxelloises	24
DÉFI 3	
Un cadre réglementaire bruxellois adéquat en matière de simplification administrative	25
» Mission 08 Brussels Digital Act — Proposer une réglementation pour intégrer le principe « Digital by Default » dans la pratique des administrations bruxelloises	25
» Mission 09 Mettre en place un agenda réglementaire	26
» Mission 10 Mettre en place un test de simplification ex ante pour tout projet ayant un impact sur les usagers	27
DÉFI 4	
Des outils qui favorisent l'introduction de projets de simplification administrative	28
» Mission 11 Mettre en place un laboratoire d'innovation publique	29
» Mission 12 Élaborer et mettre en œuvre une méthodologie pour la dématérialisation des processus	29
» Mission 13 Mettre en place un accord-cadre pour apporter une assistance opérationnelle aux administrations bruxelloises dans leurs projets de simplification	30
» Mission 14 Élaborer et mettre en action une stratégie régionale pour la gestion et la dématérialisation des communications officielles vers les citoyens et les entreprises	30
DÉFI 5	
Un accompagnement et une formation des publics cibles	32
» Mission 15 Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de formation	32
» Mission 16 Participer au plan d'appropriation numérique	33
DÉFI 6	
Un cadre de gouvernance en matière de simplification administrative	34
» Mission 17 Coordonner et mettre concrètement en action la politique de simplification administrative	34
» Mission 18 Assurer le suivi des actions de simplification administrative	35
» Mission 19 Assurer la représentation de la Région bruxelloise dans l'implémentation de la réglementation européenne	35
» Mission 20 Assurer une collaboration efficace avec les partenaires publics et privés	36
D. MISE EN ŒUVRE	37 ■
I. Définition des priorités et d'indicateurs de suivi de performance	38
II. Gouvernance de suivi du plan	39



Préface

Easy Way, simplifions la vie des Bruxellois

Depuis 2015, l'agence easy.brussels a pour but de construire et de diffuser la politique de simplification administrative au sein des institutions de la Région de Bruxelles-Capitale. Une mission qu'elle réalise en étroite collaboration avec l'ensemble des instances publiques.

La crise du COVID-19, malgré ses effets catastrophiques, nous a permis d'approfondir notre réflexion sur le fonctionnement de l'Administration et l'amélioration du service aux usagers.

Elle nous a permis de revoir nos modes de fonctionnement et d'accélérer le processus de transition numérique que nous menions déjà depuis un certain temps. Ce défi, les citoyens, entrepreneurs et commerçants bruxellois l'ont également relevé de leur côté, prouvant, dans ce contexte difficile, que les outils en ligne s'avéraient plus que jamais incontournables.

Il nous appartient de répondre à leurs attentes et de profiter des développements technologiques pour rendre plus souples et plus harmonieux les rapports des intervenants de tout statut avec l'Administration. L'informatisation nous offre l'opportunité de simplifier la vie du citoyen en évitant de lui demander plusieurs fois des informations que nous possédons déjà.

L'amélioration du service aux citoyens et aux entrepreneurs régionaux, usagers des services publics, grâce à la simplification administrative est une préoccupation permanente. La nouvelle Ordonnance « Only Once » – à Bruxelles, nous dirions plutôt « une fois, seulement » –, qui établit le principe de la collecte unique des données est une étape significative sur la voie de la simplification administrative.

Mais, ce n'est que le début d'une véritable révolution numérique qui nous permettra d'encore mieux répondre aux besoins de nos administrations, tout en plaçant l'utilisateur au centre de la relation administrative. L'agence de service public easy.brussels est chargée de la mise en œuvre de cette politique, tout en en assurant la transversalité.

Il y a encore bien des synergies à développer entre simplification administrative et transition numérique. La dématérialisation des supports administratifs (formulaires électroniques), les guichets virtuels, les plateformes de services en ligne sont autant de moyens mis en place pour plus de fluidité et de transparence des interactions entre les utilisateurs et les services.

La digitalisation n'est pas une fin en soi et elle suppose des accompagnements favorisant l'inclusion numérique de tous, afin que nul ne reste au bord du chemin vers l'Administration de demain. Mais, c'est un levier indispensable pour faire de Bruxelles une Smart City et améliorer significativement la vie des Bruxellois, en leur simplifiant la vie et en faisant évoluer leurs services publics bruxellois vers des administrations modernes.

Bernard Clerfayt,

Ministre Bruxellois, en charge de la Simplification Administrative et de la Transition Numérique

Executive Summary

DÉFI P. 18

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

MISSION 01

Mettre en place une stratégie d'accueil régionale

MISSION 02

Assister et suivre la mise en œuvre des recommandations de simplification

MISSION 03

Mettre en place une stratégie web régionale

MISSION 04

Simplifier et uniformiser les procédures de demandes de subsides

DÉFI P. 22

Un échange des données et une réutilisation accrue

MISSION 05

Mettre en œuvre l'Ordonnance Once Only

MISSION 06

Mettre en ligne les cadastres de données d'intérêt public

MISSION 07

Dématérialiser le cycle d'achat des administrations bruxelloises

DÉFI P. 25

Un cadre réglementaire bruxellois adéquat en matière de simplification administrative

MISSION 08

Proposer une réglementation pour intégrer le principe «Digital by Default»

MISSION 09

Mettre en place un agenda réglementaire

MISSION 10

Mettre en place un test de simplification

DÉFI P. 28

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

MISSION 11

Mettre en place un laboratoire d'innovation publique

MISSION 12

Élaborer et mettre en œuvre une méthodologie pour la dématérialisation des processus

MISSION 13

Mettre en place un accord-cadre pour apporter une assistance opérationnelle

MISSION 14

Élaborer et mettre en action une stratégie régionale

DÉFI P. 32

Un accompagnement et une formation des publics cibles

MISSION 15

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de formation

MISSION 16

Participer au plan d'appropriation numérique

DÉFI P. 34

Un cadre de gouvernance en matière de simplification administrative

MISSION 17

Coordonner et mettre concrètement en action la politique de simplification administrative

MISSION 18

Assurer le suivi des actions de simplification administrative

MISSION 19

Assurer la représentation de la Région bruxelloise dans l'implémentation de la réglementation européenne

MISSION 20

Assurer une collaboration efficace avec les partenaires publics et privés





A

Easy Way, vers une Bruxelles simplifiée en 2025

La crise du COVID-19 a démontré l'urgence pour la Région de Bruxelles-Capitale de se doter d'une administration dématérialisée et simplifiée. Pour réaliser cette ambition, le plan Easy Way 2020-2025 entend renforcer les structures de pilotage et de concertation interadministratives. Cette simplification profitera à tous les usagers et aux services publics.



Ce document présente en 3 chapitres les nouvelles ambitions de la Région de Bruxelles-Capitale pour la période 2020-2025, de même que les cibles à atteindre par easy.brussels. L'agence chargée de la simplification administrative.

1. Une vision stratégique pour Bruxelles à l'horizon 2025;
2. Une mise en évidence du rôle à jouer par easy.brussels et de l'importance d'une collaboration active avec chaque partenaire;
3. Une mise en évidence des 20 priorités opérationnelles qui constituent autant de chantiers à ouvrir dans les années à venir, afin que, plus que jamais, la simplification de nos interactions avec les citoyens et entreprises soit une attention et une opportunité permanentes.

L'année 2020 restera marquée par la crise sanitaire, économique et sociale causée par la pandémie du COVID-19. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, comme ailleurs, des mesures de restriction ont été prises, amenant tous les acteurs publics bruxellois à bouleverser leurs modes de fonctionnement et leurs organisations internes, mais aussi à revoir leur manière de concevoir les interactions avec leurs usagers.

Cette crise représente à la fois un accélérateur, un défi et un rappel.

- **Un accélérateur**, car elle a forcé le déploiement rapide de nouvelles manières de travailler : la digitalisation des procédures et le télétravail.
- **Un défi**, car les administrations ont pu réaliser les limites de leur action dans un contexte d'urgence.
- **Un rappel**, enfin, de l'attention particulière à accorder aux publics précarisés et aux personnes isolées, qui peuvent difficilement trouver leur place dans ce monde du virtuel et de la distanciation.

Ces trois enseignements de la crise font directement écho à la Déclaration de politique générale du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale :



La simplification des démarches administratives est un enjeu démocratique. C'est le sens même d'une procédure administrative que de pouvoir permettre aux usagers d'exercer leurs droits et devoirs sans démarche et de s'insérer pleinement au sein de la société.

Cet aspect démocratique des démarches administratives est plus que jamais essentiel, compte tenu du paysage socio-démographique et institutionnel de la Région de Bruxelles-Capitale.

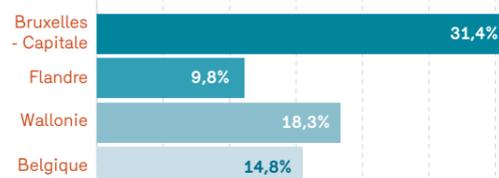
En effet, à Bruxelles, le **risque de pauvreté** touche près de 35 % de la population, soit le double de la moyenne belge (IWEPS, 2020). En 2018, le taux de chômage s'y élevait à 12,7 % de la population. Les jeunes sont particulièrement touchés, puisque, en 2020, le chômage concerne 29,2 % de moins de 25 ans (Actiris). Or, la Région bruxelloise possède la caractéristique d'être **relativement jeune** (40 % de la population y est âgée de moins de 30 ans, pour 35 % sur l'ensemble de la Belgique – IBSA, 2020).

La Région de Bruxelles-Capitale est aussi **cosmopolite et multilingue**. 35 % de sa population possède une autre nationalité que la nationalité belge, pour seulement 12 % pour l'ensemble de la Belgique (IBSA, 2020).

Avec une densité de population de plus de 7300 habitants par km², la Région bruxelloise est également **l'une des régions les plus densément peuplées de l'Union européenne** (Eurostat, 2018). Un chiffre qui double chaque jour, si l'on tient compte des navetteurs flamands et wallons qui viennent y travailler. En tant que **foyer économique de la Belgique**, où se mêlent PME et grandes entreprises, Bruxelles bénéficie d'un écosystème à la fois dense et complexe.

Autre particularité, et non des moindres, notre Région est un **hub international et le centre de la vie publique européenne**. En tant que capitale de l'Europe, Bruxelles se doit donc d'être exemplaire en matière de simplification administrative.

TAUX DE RISQUE DE PAUVRETÉ EN BELGIQUE ET RÉGIONS (REVENUS 2019)



Source : Statbel

Toutes ces particularités influencent et déterminent la manière de penser et d'organiser les relations de l'autorité publique avec les citoyens et les entreprises. Elles déterminent les efforts qui doivent être menés pour les **simplifier**, afin de permettre à chacun de prendre sa place dans la communauté. Ces spécificités bruxelloises évoluent avec le temps, tout comme les outils et les manières de travailler des administrations. Il doit en être de même de l'approche adoptée par le Gouvernement pour simplifier ses interactions avec les citoyens et les entreprises. Comme le prouve le graphique ci-dessous, trop souvent encore, l'Administration est perçue comme source de désagréments et de complications par le public.

AUJOURD'HUI LES INTERACTIONS ENTRE LES USAGERS ET L'ADMINISTRATION SONT ENCORE SOURCES DE FRUSTRATION

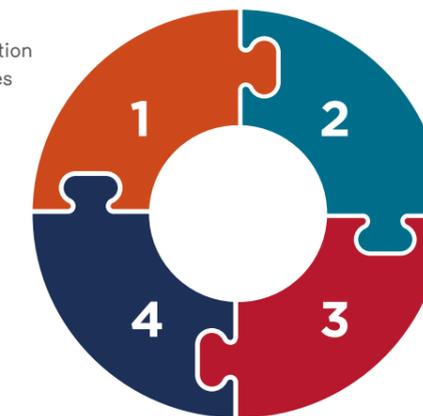
Les sources de charges administratives

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

- Absence d'un **point d'entrée central clair et innovant** générant 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.

4. Manque d'anticipation de l'impact réglementaire

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



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).

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.



B | Rôles d'easy.brussels et de ses partenaires

Depuis 2015, l'agence easy.brussels construit et diffuse la politique de simplification administrative, au sein des institutions de la Région de Bruxelles-Capitale. Elle remplit cette mission en collaboration étroite avec l'ensemble des instances publiques.



I. EASY.BRUSSELS

easy.brussels évolue depuis sa création et soutient les administrations. Plus qu'un simple informateur, l'agence revêt aujourd'hui différents rôles.

➤ Expert

En s'appuyant sur son expertise et son expérience, l'agence conseille le Ministre en charge de cette thématique et contribue à construire la stratégie régionale de simplification. Elle propose également son **expertise** aux administrations bruxelloises.

L'agence assure une **veille** constante : elle se tient au courant des projets et innovations mis en œuvre en Belgique et à l'étranger et étudie la possibilité de les implémenter en Région bruxelloise.



easy.brussels doit pouvoir examiner et remettre un avis sur les nouveaux projets menés par les administrations ayant un impact sur les usagers.

➤ Sensibilisateur

easy.brussels promeut les meilleures pratiques et outils de simplification administrative auprès des administrations et des usagers de la Région bruxelloise. Elle organise également, à leur attention, des **formations** sur ces thématiques.

Ce rôle se traduit également par une série de services **structurels** : avis sur des projets de réglementation, campagnes de communication transversales, financement ou cofinancement d'études...

➤ Catalyseur

En soutenant et en coordonnant des projets transversaux, tout en ayant recours à des outils et pratiques innovants, easy.brussels joue un rôle d'**accélérateur** et de **facilitateur** de la simplification administrative.

L'agence organise ainsi divers services aux administrations (laboratoires d'innovation thématique, hackathons...) incluant une dimension participative dès que cela s'avère possible et utile. Elle recueille alors les feed-back des administrations et des usagers pour encore améliorer ses services et ses actions.

➤ Initiateur réglementaire

easy.brussels propose des projets de type réglementaires et analyse ou conseille la réglementation actuelle pour alléger la lourdeur des démarches.

II. LES PARTENAIRES-CLÉS DE L'AGENCE

La réussite de cette politique de simplification administrative nécessite la contribution des organismes institutionnels bruxellois.

➤ Le Comité d'Accompagnement, point de rencontre entre easy.brussels et les administrations bruxelloises

Composé des représentants des administrations publiques bruxelloises, ce comité tient les pouvoirs publics informés des projets d'easy.brussels et des échéances (européennes, notamment) en matière de simplification administrative.

Chaque représentant est l'interlocuteur privilégié SPOC (**Single Point Of Contact**) de son administration avec easy.brussels, pour toutes les questions relatives à la simplification administrative.

Le comité permet aussi à l'agence de demander la contribution des administrations à certains projets spécifiques. Enfin, pour encourager le partage d'expérience, ce comité permet également aux administrations de présenter leurs projets de simplification administrative, et ce, même si elles ne font pas partie du comité.

➤ La participation des fonctionnaires dirigeants, clé de voûte de la réussite de la politique de simplification administrative

Les projets menés par easy.brussels ne pourraient voir le jour sans contribution active des pouvoirs publics concernés. En ce sens, les fonctionnaires dirigeants, les bourgmestres des communes, les députés et les parlementaires jouent un **rôle central**, que ce soit dans le partage des informations et de leur expertise ou en veillant à ce que les réalités du terrain soient prises en compte.

Ils sont les véritables garants de la réussite d'une transformation pour plus d'efficacité et d'accessibilité pour les usagers, tout en restant en ligne avec les besoins et contraintes de leur institution. Leur collaboration active est donc déterminante.

➤ Brulocalis : guide et intermédiaire des pouvoirs locaux

L'ASBL Brulocalis remplit deux fonctions importantes : d'une part, elle accompagne les pouvoirs locaux dans la simplification et la **modernisation** de leurs procédures administratives. D'autre part, elle joue un rôle d'intermédiaire entre easy.brussels et les communes et les CPAS, lorsque la participation de ces derniers est nécessaire pour un projet régional de simplification. Des projets sont également menés par BPL au niveau régional.

➤ Les échevins de la simplification administrative ou de l'informatique

Ces dernières années, **les communes bruxelloises** se sont dotées d'échevins spécialement chargés de la simplification administrative, elle-même, ou de l'informatique et de la digitalisation. Ces compétences faciliteront considérablement le processus de simplification administrative au sein des communes.

➤ Services publics fédéraux

Certains projets d'easy.brussels portent sur des thématiques impliquant le niveau de pouvoir fédéral. C'est notamment le cas des **sources authentiques** (Registre national, Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, Banque-Carrefour des Entreprises, etc.), de l'eBox ou encore des marchés publics en ligne et de la facturation électronique. L'implémentation en Région bruxelloise de certaines **règles européennes**, comme le Single Digital Gateway, nécessite également une collaboration avec le niveau fédéral.



C | Ambitions 2020-2025



I. UNE VISION STRATÉGIQUE POUR BRUXELLES À L'HORIZON 2025

Qu'elles soient introduites par le citoyen, nécessaires à l'épanouissement du secteur économique ou encore liées à la recherche d'emploi et de logement, les formalités administratives sont nombreuses, parfois chronophages et financièrement coûteuses.

Plus que jamais, la Région bruxelloise souhaite offrir à ses citoyens, ses entreprises et ses nombreuses associations une administration plus durable, plus accessible, moins chère et plus rapide.

En plus de ses bénéfices directs pour les usagers et les administrations, la simplification s'insère dans un contexte de développement régional durable et d'exemplarité environnementale. À travers la digitalisation et la réduction des obligations, les nouvelles technologies ont un rôle fondamental à jouer dans la réduction de l'impact climatique.

À l'horizon 2030, la Région s'est assignée d'ambitieux résultats de réduction des émissions de gaz à effet de serre, d'augmentation de la part des énergies renouvelables et d'amélioration de l'efficacité énergétique. La digitalisation peut être un des leviers de cette politique.

C'est également l'opinion de la Commission européenne, qui développe sa stratégie digitale autour de l'idée que la technologie permettra à l'Europe d'atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050. 2020 est également une année charnière pour l'ambitieux programme de l'Union européenne de mise en place d'un portail numérique européen unique. Il permettra de rassembler sur un unique portail européen, toute une série de procédures en vigueur dans les différents États membres, pour le plus grand bénéfice de ses citoyens et de ses entreprises. Ces procédures pourront être complétées entièrement en ligne et fourniront informations et services d'assistance, de manière centralisée et digitale. La Région de Bruxelles-Capitale devra jouer un rôle clé et ambitieux dans la mise en place de ce portail et s'en saisir comme d'une opportunité.



Être capitale de l'Europe amène aussi à s'inspirer de la richesse des pratiques européennes. En matière d'e-gouvernement, par exemple, l'Estonie fournit une source d'inspiration remarquable : 99 % des services publics estoniens sont accessibles en ligne et les citoyens peuvent suivre en temps réel l'utilisation faite de leurs données par l'Administration. Cela leur permet de savoir qui les utilise, de quelle manière, et dans quel but. Ce principe se retrouve dans les ambitions et enjeux de la Région : croissance démographique, précarité et exclusion sociale, environnement ou encore développement territorial et économique.

Au vu de la situation économique et socio-démographique de la Région, le Gouvernement bruxellois s'est fixé de nouvelles ambitions pour la période 2020-2025 :

Vers l'optimisation de l'expérience du citoyen et des entreprises

Chaque usager interagit de manière différente avec l'Administration et chacun a droit à une expérience positive. L'usager doit donc être au centre de toute réflexion. Ce principe est particulièrement vital en Région de Bruxelles-Capitale, où la multiplication des structures et acteurs publics sur un territoire restreint impose de penser en fonction des usagers et non en fonction des administrations. Pour optimiser la relation Administration/administrés, la Région a identifié six grands défis stratégiques à relever.



1. Une amélioration de l'information et des interactions avec les usagers

Afin de fournir des prestations de services intégrées et centrées sur **les besoins de l'usager**, l'Administration comprend ses usagers et leurs besoins, en gardant à l'esprit que tous ont des besoins différents. De même, pour fournir de **l'information claire et lisible**, l'Administration doit faciliter l'accès à l'information physique — au moyen d'une signalétique adaptée ou d'un accueil efficace — et en ligne.

Une administration **centrée sur ses usagers** reconnaît la diversité des parcours et des besoins et, en conséquence, offre différents points d'accès pour la contacter. Il faut donc permettre et/ou simplifier l'utilisation de tous **les canaux d'interactions** entre les usagers et l'Administration et activer, entre eux, une communication physique ou virtuelle, selon les circonstances.



2. Un échange des données et une réutilisation accrue

Que ce soit pour l'usager ou l'Administration, la démarche la plus simple est celle qui n'existe pas. Or, la charge administrative qui pèse sur les usagers est souvent causée par la **demande répétée des mêmes données** les concernant. Pour une administration simplifiée, il convient donc d'activer le principe de réutilisation des données, en deux volets.

» **Le principe Once Only** : grâce à l'utilisation d'informations contenues dans des sources authentiques, l'usager ne communique pas deux fois une même donnée à l'Administration. Ce principe encourage également l'utilisation des formulaires électroniques préremplis ou non.

» **L'Open Data** : c'est-à-dire la mise à disposition du public et des entreprises des données non confidentielles dont dispose le Gouvernement.



3. Un cadre réglementaire bruxellois adéquat en matière de simplification administrative

Pour renforcer la qualité de la réglementation en permettant aux acteurs de terrain et usagers intéressés de réagir rapidement, ce cadre prévoit d'offrir, à tous les acteurs, une vue d'ensemble sur les projets réglementaires en cours, validés ou futurs via un agenda réglementaire. Ce dernier intègre des outils d'interactions et permet aux citoyens et entreprises de comprendre l'impact d'une réglementation de manière simple. **L'agenda réglementaire** autorise également une gestion active de la qualité de la réglementation nouvelle et existante.



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

D'un point de vue opérationnel, l'Administration a souvent besoin d'un coup de pouce pour mettre en œuvre les recommandations de simplification administrative. La mise à disposition d'outils au sens large tels que des guides d'introduction de solutions techniques (ex. signature électronique) ou d'un lieu emblématique pour l'élaboration de nouveaux processus peut accélérer cette mise en œuvre.



5. Un accompagnement et une formation des publics cibles

La Région de Bruxelles-Capitale veut promouvoir la complémentarité entre l'inclusion et la digitalisation de l'Administration. Or, par manque d'information, il arrive encore que les usagers ignorent les droits qui leur sont dus. L'automatisation de ces droits devra donc nécessairement s'accompagner d'une information proactive de l'usager. De plus, la mise en place d'une administration efficace requiert l'inclusion et la participation des agents administratifs, acteurs de première ligne de la simplification. Ils doivent donc, eux aussi, être formés à l'utilisation et aux logiques de fonctionnement des nouveaux outils digitaux.



6. Un cadre de gouvernance en matière de simplification administrative

En raison de sa position géopolitique et institutionnelle, tant au niveau belge qu'europeen et international, la Région bruxelloise est une entité éminemment complexe. Afin de s'assurer que cette multiplicité de données et d'intervenants ne soit pas un frein à la simplification de l'action administrative de la Région, **un cadre clair et précis** de gouvernance doit être institué. Pour mener à bien la simplification de son administration, la Région doit privilégier une collaboration maximale avec les partenaires publics et privés, régionaux ou extérieurs, tout en mettant sur pied un système de suivi permanent de l'évolution des projets en cours.

II. DÉFIS STRATÉGIQUES ET MISSIONS PRATIQUES



DÉFI 1



UNE AMÉLIORATION DE L'INFORMATION ET DES INTERACTIONS AVEC LES USAGERS

Qu'ils soient citoyens, entreprises ou associations du secteur non marchand, remettre les usagers au centre de ses préoccupations est une priorité pour l'Administration bruxelloise. Chacun d'eux interagit de manière différente avec l'administration, mais tous ont le droit à une expérience qui soit la plus positive et la plus simple possible.



Pourquoi faire de ce principe une priorité pour la Région de Bruxelles-Capitale ?

En Région de Bruxelles-Capitale, la multiplication des structures et acteurs publics sur un territoire restreint est un constat. Il est urgent aujourd'hui de penser en fonction des usagers et non des administrations. Les publics sont diversifiés, tant du point de vue socioéconomique que linguistique. Ces constats ne constituent pas un problème, mais plutôt une opportunité (comme l'illustre la plateforme mise en place autour de la Low Emission Zone). Enfin, la mise en œuvre obligatoire du Règlement européen sur le portail unique (SDG) et l'obligation de revoir la stratégie web bruxelloise renforce cette nouvelle approche.



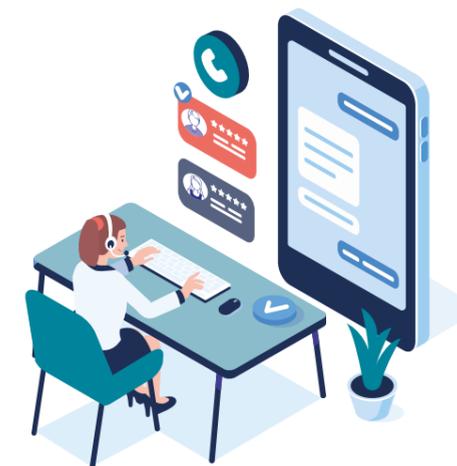
Mission 01

Mettre en place une stratégie d'accueil régionale

Le développement de nouvelles technologies (écrans, bornes numériques, guichets virtuels...) et les différents moyens de communication (SMS, réseaux sociaux...) ont fait évoluer les habitudes des usagers et des administrations. Il est de plus en plus essentiel de perfectionner les systèmes d'accueil, afin d'améliorer les services aux publics et les interactions avec les publics.

Ces applications doivent toutefois être à la fois intuitives et utiles. La création de ces outils, centrés sur les usagers, est primordiale. Le défi à relever par la Région est de mettre en place une administration centrée sur ses usagers en fonction de leurs parcours et besoins.

Afin de fournir des prestations de services intégrées et centrées sur les besoins de l'utilisateur, l'administration se doit de garder à l'esprit que des usagers différents ont aussi des besoins différents. Une réflexion prenant en compte la trajectoire des usagers au sein d'un ensemble de démarches rend leur parcours plus simple et cohérent. Les agents doivent donc faire montre de curiosité pour la situation et le contexte dans lequel ils sont contactés par l'utilisateur.



Bruxelles entend donc promouvoir et simplifier l'utilisation de tous les canaux d'interactions entre les usagers et l'administration pour favoriser entre eux une communication aussi bien « physique » que « virtuelle ». Parallèlement, afin d'améliorer en permanence la stratégie multicanale et l'expérience usager, la Région exercera un suivi consolidé de l'utilisation des outils.

Dès 2022, ce suivi se fera par un screening des stratégies d'accueil de tous les services de la Région Bruxelles-Capitale (administrations, OIP et pouvoirs locaux) et la mise en avant des « bonnes pratiques », en collaboration avec les fonctionnaires dirigeants.

ACTION CLÉ

- » **QUOI ?** Mettre en œuvre les mesures recommandées dans le cadre de la stratégie régionale d'accueil des usagers au sein de son organisation.
- » **QUI ?** Fonctionnaire dirigeant
- » **QUAND ?** 2022 – Q2



Mission 02

Assister et suivre la mise en œuvre des recommandations de simplification pour les démarches les plus impactantes en Région de Bruxelles-Capitale

En accord avec le rapport de la mission européenne «Support for the implementation of The Once Only Principle (TOOP)», easy.brussels et son comité de pilotage travaillent à la mise en œuvre du principe Once Only. Ce groupe a déjà fourni une analyse des procédures et formulaires actuellement en vigueur, dans le cadre de la mission «Top 30». Ces 30 procédures ont été sélectionnées en raison de leur fort impact en charge administrative au sein de la Région Bruxelles-Capitale.

Parmi les **chantiers prioritaires**, figurent par exemple l'accélération de la digitalisation des dossiers d'urbanisme et la structuration de l'écosystème Nova, la transformation d'Osiris, le soutien aux synergies entre les différentes demandes de primes liées à la rénovation, les recommandations Once Only, le soutien à la robotisation des interactions (avec, notamment, Vivaqua et la déclaration de changement d'adresse comme pilote à suivre), la mise en œuvre du Single Digital Gateway, la collaboration avec l'ONE en ce qui concerne l'inscription aux crèches, la stratégie web régionale...

En collaboration avec les SPOCs concernés et le Groupe de travail Once Only, easy.brussels établit le plan de suivi des **recommandations**. Ce dernier sera concrètement appliqué par les administrations. easy.brussels se charge des actions transversales.

L'agence assure le suivi de la mise en œuvre, ainsi que la sensibilisation des agents et du public. Chaque année, elle établit un rapport sur l'état d'avancement des travaux au Gouvernement.

🚩 ACTION CLÉ

» **QUOI?** Analyser et simplifier les 10 démarches administratives les plus impactantes de son organisation sur base des recommandations générales de simplification d'easy.brussels.

» **QUI?** Fonctionnaire dirigeant

» **QUAND?** 2023 – Q1



Mission 03

Mettre en place une stratégie web régionale

Le Règlement européen sur le **Single Digital Gateway** impose à la Région de Bruxelles-Capitale de fournir des informations sur les démarches administratives, sur le portail européen, avant le 12 décembre 2020. Jusqu'à présent, il n'existe aucune stratégie web cohérente et coordonnée pour la Région de Bruxelles-Capitale. Chaque institution dispose de son propre site et de sa propre stratégie et plusieurs portails sont techniquement obsolètes, comme be.brussels.

L'occasion nous est donc donnée d'améliorer l'**image web** régionale et la qualité de l'information offerte aux utilisateurs pour, à terme, rendre l'ensemble des démarches administratives accessibles en ligne, grâce à une plateforme centrale. Durant le premier trimestre 2021, easy.brussels proposera des recommandations claires, basées sur une analyse en profondeur de la situation bruxelloise et de celle qui prévaut dans les pays voisins.

Pour épauler easy.brussels dans sa mission, une **task force** réunit le CIRB et les directions de la communication (Dircom) et de la coordination informatique (IT-CO) du SPRB. Toutes les institutions publiques prenantes ont aussi été invitées à fournir un SPOC pour ce projet.

🚩 ACTION CLÉ

» **QUOI?** Rendre l'ensemble des démarches administratives accessibles en ligne via la plateforme centrale régionale.

» **QUI?** Fonctionnaire dirigeant

» **QUAND?** 2021 – Q4



Mission 04

Simplifier et uniformiser les procédures de demandes de subsides

Les procédures de demandes de subsides varient souvent d'une administration à l'autre. Cette situation est due à l'avancement de la dématérialisation de la procédure au sein de l'administration concernée.

Il s'agit donc de simplifier et d'**unifier les procédures de demandes de subsides** introduites digitalement par les citoyens, ASBL ou entreprises de sorte que s'installent une mise en réseau des différents acteurs impliqués dans les programmes de subsides et une véritable gouvernance.

Après évaluation de la situation actuelle easy.brussels pourra définir une procédure type à adopter par l'Administration et d'identifier les outils à généraliser. En collaboration avec les administrations et le CIRB, easy.brussels veillera à proposer un alignement stratégique, la mise en œuvre de bonnes pratiques, ainsi que la cohérence et l'insertion de ces procédures dans la stratégie web régionale.

Par une campagne d'information, l'agence pourra mettre l'accent sur les effets positifs de cette stratégie.

🚩 ACTION CLÉ

» **QUOI?** Mettre en conformité les procédures de demande de subsides gérées par son organisation sur base des recommandations de simplification administrative.

» **QUI?** Fonctionnaire dirigeant

» **QUAND?** 2022 – Q1

DÉFI 2



UN ÉCHANGE DES DONNÉES ET UNE RÉUTILISATION ACCRUE

Une partie importante de la charge administrative qui pèse sur les usagers est générée par la demande répétitive des mêmes données auprès des citoyens. Pour pallier ce problème, la Région de Bruxelles-Capitale ambitionne la réutilisation maximale des données déjà disponibles au sein des administrations.



Pourquoi faire de ce principe une priorité pour la Région de Bruxelles-Capitale ?

Les administrations bruxelloises possèdent au sein de leur organisation des données essentielles pouvant être réutilisées pour un grand nombre de formalités administratives.

La Région a formulé le souhait clair d'optimiser la gestion des données dans les domaines du logement, de l'emploi ou de la lutte contre les inégalités et la pauvreté.

La situation bruxelloise est propice à la mise en place d'un réseau fort et efficace d'échange de données, dépassant les limites de l'administration régionale puisque, les communes bruxelloises sont des interlocutrices privilégiées de la Région et offrent des opportunités exceptionnelles de coopération.

Ce principe de réutilisation des données s'inscrit dans la continuité d'ordonnances régionales déjà prises en la matière ou de projets visant à augmenter le partage de données.



Mission 05

Mettre en œuvre l'Ordonnance Once Only

Dès 2022, aucune information déjà disponible ne pourra être demandée aux usagers. Imposer le respect du principe Once Only dans l'ensemble des administrations bruxelloises demande, cependant, une simplification et une digitalisation des procédures en vigueur, et un changement de culture administrative. Une réglementation contraignante peut s'avérer nécessaire.

L'accélération de la connexion des administrations bruxelloises aux sources authentiques fédérales, régionales et communautaires déjà existantes est un réel défi.

La stratégie repose sur la sensibilisation proactive des administrations, la création de sources authentiques nouvelles, grâce à une analyse des besoins régionaux et une connaissance des bases de données existantes. Le Top 30 des procédures administratives offre quelques pistes d'actions.

Depuis l'adoption de l'ordonnance du 17 juillet 2020 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des administrations bruxelloises, easy.brussels s'occupe de la mise en chantier des sources authentiques existantes. Une campagne d'information auprès des administrations et une campagne de sensibilisation auprès du grand public peuvent être menées.

Une mise en perspective des sources authentiques existantes et déjà utilisées d'une part, et le cadastre des données provenant des administrations et sollicitées par elles, d'autre part doivent être établis. Ce relevé permettra de faire appel à des projets-pilotes dans les secteurs nécessitant une adaptation des processus administratifs.

Cette ambition Once Only va de pair avec l'automatisation des processus, c'est-à-dire l'octroi automatique d'un droit, lorsque les conditions exigées sont remplies. Plus qu'une simple mutation technologique, cette transformation demande une transformation de l'esprit du travail administratif, en se basant sur la confiance réciproque entre Administration et usager.

easy.brussels coordonne les écosystèmes relatifs aux sous-objectifs identifiés (automatisation systématique de chaque projet de simplification, harmonisation des statuts sociaux, octroi automatique du tarif préférentiel pour l'eau, allocation aux seniors, chèques taxis...). La mise en œuvre et la conduite particulière de l'évaluation et du monitoring selon le cadre fixé au sein de l'écosystème sont du ressort des administrations.

Dans l'attente de l'automatisation effective des droits, les solutions fédérales, telles que MyBenefits, seront mises en avant.

ACTION CLÉ

- » **QUOI ?** Adapter les procédures administratives de son organisation afin que plus aucune information disponible dans les sources authentiques ne soit demandée aux usagers.
- » **QUI ?** Fonctionnaire dirigeant
- » **QUAND ?** 2022 — Q2



Mission 06

Mettre en ligne un cadastre de données d'intérêt public

En décembre 2019, les institutions publiques bruxelloises ont été invitées à publier l'inventaire des subsides octroyés sur la plateforme datastore.brussels, dans le cadre de la Directive (UE) sur les données ouvertes et la réutilisation des informations du secteur public. Ce cadastre permettra de mettre en place une transparence accrue et **développer la politique d'open data** des données publiques.

De plus, cette politique renforce la simplification, en évitant des demandes de document prouvant l'obtention ou l'absence de tels subsides.

easy.brussels va travailler à la centralisation et à la valorisation de l'ensemble des études commandées par les pouvoirs publics bruxellois, dans une véritable « **bibliothèque des savoirs publics** » qui pourrait être utilisée par les chercheurs, les étudiants ou les autres administrations.

Parallèlement, la Région va favoriser l'innovation par la mise en évidence de projets menés par des acteurs privés ou publics et basés sur la valorisation des données ouvertes.

easy.brussels assurera un retour d'expérience. La sensibilisation et le suivi du partage des données par les communes et les administrations du comité d'accompagnement sont également primordiaux. Grâce à son réseau, l'agence est à même d'identifier les pratiques et initiatives innovantes et d'en assurer la promotion, en collaboration avec les administrations concernées et les fonctionnaires dirigeants.

ACTION CLÉ

- » **QUOI?** Inventorier toutes les bases de données informatiques d'intérêt public et les connecter au datastore.brussels. Les citoyens, chercheurs et entreprises peuvent consulter le site opendata pour y trouver tous les jeux de données régionaux.
- » **QUI?** Fonctionnaire dirigeant
- » **QUAND?** 2022 – Q4



Mission 07

Dématérialiser le cycle d'achat des administrations bruxelloises

Pour ses marchés publics, la Région de Bruxelles-Capitale a adopté d'importantes mesures pour la dématérialisation des interactions avec les opérateurs économiques. Depuis 2018, les administrations régionales doivent ainsi utiliser la **plateforme e-Procurement** pour les appels d'offres supérieurs à 30 000 €. En 2020, une circulaire ministérielle visant à augmenter l'usage de la facturation électronique pour tous les marchés publics régionaux a été adoptée.

Le but ultime est de dématérialiser complètement le cycle d'achats publics des administrations et des organisations publiques régionales : publication de l'avis de marché, envoi du cahier des charges, soumission des offres (e-tendering), évaluation, attribution des marchés, commande (e-ordering), facturation (e-invoicing) et paiement.

Dans cette optique, easy.brussels réalisera l'état des lieux et le suivi des indicateurs quantitatifs relatifs à la dématérialisation des marchés publics et de la facturation. L'agence définira ensuite l'outil réglementaire nécessaire. Elle assurera également la sensibilisation et le monitoring qualitatif.

ACTION CLÉ

- » **QUOI?** Appliquer toutes les mesures de la circulaire «e-Invoicing» pour l'ensemble de ses services. Les entreprises/fournisseurs peuvent trouver toutes les infos sur le site d'easy.brussels pour pouvoir utiliser la facturation électronique. Des workshops seront également réalisés régulièrement.
- » **QUI?** Fonctionnaire dirigeant
- » **QUAND?** 2020 – Q4

DÉFI 3



UN CADRE RÉGLEMENTAIRE BRUXELLOIS ADÉQUAT EN MATIÈRE DE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Les charges administratives sont intimement liées à un corpus législatif. Pour s'inscrire dans un processus cohérent, les initiatives de simplification doivent dès lors également s'attacher à la simplification de la réglementation et à l'amélioration de la manière dont elle est rédigée. Une législation de meilleure qualité, à l'épreuve du temps, et dont la rédaction a été consciencieusement réfléchie et concertée est le socle sur lequel repose une administration efficace.

La mise en place d'un cadre réglementaire bruxellois en adéquation avec les ambitions de simplification administrative est donc un défi stratégique fondamental. Il regroupera les missions pratiques qui permettront de façonner durablement et d'améliorer la législation à tous les stades de son existence. Certains projets en lien avec la réglementation sont également recommandés par la Commission européenne, notamment par le biais de son initiative « Better Regulation ».



Mission 08

Brussels Digital Act — Proposer une réglementation pour intégrer le principe « Digital by Default » dans la pratique des administrations bruxelloises

La Région de Bruxelles-Capitale a adopté, le 13 février 2014, une ordonnance relative à la communication par voie électronique. Cette dernière donnait l'opportunité aux administrations bruxelloises de transformer leurs procédures papier en procédures électroniques dans les relations avec l'utilisateur.

Plus récemment, depuis le 17 juillet 2020, une autre ordonnance garantit le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de l'autorité ou exécutent certaines missions pour son compte.

S'ils sont aujourd'hui bien connus, les principes de collecte unique et de facturation électronique ne sont pas encore ancrés dans les pratiques des administrations bruxelloises. Il faut dès lors aller plus loin pour ancrer le principe du « Digital by default », afin que, d'ici fin 2021, **le digital devienne la règle, et le papier, l'exception**. Le principe du Digital by default atténue le digital only qui pourrait constituer un obstacle aux citoyens qui n'ont pas les compétences informatiques de base nécessaires à réaliser les procédures en ligne (soit plus d'un tiers de la population selon une récente étude de la Fondation Roi Baudouin).

Ce principe du Digital by Default est irrémédiablement lié à l'accompagnement aux services publics digitalisés. Tout nouveau service public digitalisé doit prévoir un accompagnement des usagers pour leur permettre de gagner en **autonomie** numérique.

ACTION CLÉ

- » **QUOI?** Proposer au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale un projet de réglementation pour intégrer le principe « digital by default » dans la pratique des administrations bruxelloises avec une attention particulière à l'appropriation numérique.
- » **QUI?** easy.brussels en collaboration avec la coordination inclusion numérique (CIRB)
- » **QUAND?** 2021 – Q4



Mission 09

Mettre en place un agenda réglementaire

La réglementation et son élaboration sont quelquefois difficilement compréhensibles pour les citoyens et les entreprises.

À l'horizon 2023, un agenda réglementaire devrait voir le jour comportant des outils d'interactions rapides et efficaces avec les citoyens et entreprises afin de leur permettre de comprendre l'**impact d'une réglementation** de manière simple, accessible et transparente. Cela permettra une gestion active de la qualité de la réglementation par la réaction précoce des acteurs de terrain et des usagers intéressés.

ACTION CLÉ

» **QUOI?** Mettre en ligne l'ensemble des projets réglementaires de son organisation dans l'agenda réglementaire.

» **QUI?** Fonctionnaire dirigeant

» **QUAND?** 2023 — Q1



Mission 10

Mettre en place un test de simplification ex ante pour tout projet ayant un impact sur les usagers

Les charges administratives sont toutes les formalités et obligations administratives qui incombent aux usagers, directement ou indirectement liées à l'exécution, au respect et/ou au maintien d'un droit, d'une interdiction ou d'une obligation tels que consignés dans une loi, une ordonnance, un arrêté ou une circulaire.

Elles peuvent être coûteuses en temps et en argent. Partout en Europe, l'accent est désormais placé sur la quantification des effets (secondaires) engendrés par la réglementation. C'est à cet effet que l'Union européenne a développé la méthode des coûts standard (MCS), utilisée par plusieurs États membres et la Commission européenne pour pouvoir exprimer les charges administratives en termes monétaires.

En Belgique, depuis 1998, au niveau fédéral, c'est l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) qui se charge du monitoring des répercussions de la réglementation sur les charges administratives imposées aux citoyens et entreprises, et ce de manière transversale pour tous les domaines stratégiques. Depuis le 1^{er} octobre 2004, l'ASA a donc mis au point le modèle de mesure Kafka, une mouture de la MCS adaptée au contexte belge. Depuis cette date, toutes les propositions de régulation, soumises au Conseil des ministres, doivent y être soumises.

Le test Kafka évalue les textes et projets ex ante, afin de parvenir à des réglementations et à des procédés de simplification plus économes en charges administratives. Il décrit leur impact sur les charges administratives supportées par les citoyens, les entreprises, le secteur non marchand, les agents des administrations et les Organismes d'intérêt Public (OIP) fonctionnels.

Le volume des charges administratives est déterminé par quatre paramètres :

- le nombre de formalités et obligations administratives auxquelles doit se soumettre le public cible ;
- l'importance du groupe cible qui doit remplir la formalité administrative ;
- le temps que la personne concernée doit consacrer à l'exécution des formalités et obligations administratives ;
- la périodicité selon laquelle le groupe cible doit remplir l'obligation, à savoir le nombre de fois par an qu'il doit le faire.

En se basant sur les meilleures pratiques fédérales et régionales dans ces tests ex ante, easy.brussels élaborera un nouveau test « Kafka » régional relatif aux projets réglementaires. Cet objectif sera ensuite mis en œuvre en deux temps.

À court terme, tout avant-projet d'arrêté ou d'ordonnance devra avoir été soumis à une analyse « **Parcours Usager** », avant d'être présenté au Gouvernement. La réponse devra être donnée dans un délai défini. Les administrations pourront toutefois se prévaloir de l'urgence pour accélérer ce temps de réponse.

Certains textes ne doivent pas faire l'objet d'un parcours usager, ou ne présentent aucun impact sur l'usager. D'autres catégories de textes n'y sont pas soumises (assentiment à des traités internationaux, assentiment à des accords de coopération, approbations budgétaires, changement de structures institutionnelles...).

À moyen terme, ce test s'insérera dans l'agenda réglementaire. Pour chaque avant-projet d'arrêté, d'ordonnance ou de circulaire, les buts et les impacts du projet doivent être complétés dans des champs standardisés (voir, par exemple, Legislation as a code), qui permettent de les confronter à une base de données de personas gérés par easy.brussels. Pour tenir compte de l'impact potentiel d'un texte sur ses services, l'administration concernée figure nécessairement parmi ces personas.

ACTION CLÉ

» **QUOI?** Appliquer le test de simplification à l'ensemble des projets réglementaires et non réglementaires de son organisation.

» **QUI?** Fonctionnaire dirigeant

» **QUAND?** 2020 — Q4

DÉFI 4



DES OUTILS QUI FAVORISENT L'INTRODUCTION DE PROJETS DE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

En complément des textes réglementaires et des actions de sensibilisation, il est important de fournir des outils opérationnels pour mettre en pratique les principes de simplification administrative. Dans cette partie, nous décrivons les réalisations nécessaires à l'accomplissement de cette ambition.



Mission 11

Mettre en place un laboratoire d'innovation publique

Véritable laboratoire d'innovation publique, le « Brussels Innovation Lab » (BIL) fournira, aux administrations bruxelloises, un espace de travail structuré et centralisé. Grâce à ce lab, elles pourront mieux dessiner les procédures administratives, sur base de « Parcours Usagers » ou d'exercices innovants, et aussi tester des procédures ou des parties de procédures.

Il permettra l'organisation de séances de travail participatives, incluant des représentants de start-up et des citoyens ou des associations, pour cartographier les domaines à haute charge administrative qui constituent un frein à leur croissance et à leur opportunité d'innovation.

Avant l'adoption de toute nouvelle procédure, le BIL réalisera des Parcours Usagers inclusifs, afin de s'assurer qu'elle soit adaptée ou comprise par l'ensemble des usagers. Toujours dans cet idéal inclusif, il mettra sur pied des « hackatons », au cours desquels des projets innovants seront développés avec des jeunes aux parcours différents qui travailleront en équipe, afin de développer des solutions innovantes.

Dès 2022, le BIL soutiendra la digitalisation des procédures, en offrant un accompagnement en trois phases : capture, concept, prototype. Dans sa version complète, ce service débouchera sur une roadmap guidant l'administration dans les actions à prendre.

easy.brussels sera responsable de l'organisation du « Brussels Innovation Lab ». Tous les services incluant le développement de produits digitaux s'effectueront en collaboration avec le CIRB, qui remplit alors le rôle de pilote pour l'exécution d'un service déterminé, dans le respect de la gouvernance du Lab et avec easy.brussels en soutien.

ACTION CLÉ

- » **QUOI?** Utiliser le laboratoire d'innovation publique pour élaborer les projets de mon organisation ayant un impact sur les citoyens et les entreprises.
- » **QUI?** Fonctionnaire dirigeant
- » **QUAND?** 2022 – Q2



Mission 12

Élaborer et mettre en œuvre une méthodologie pour la dématérialisation des processus

Si elles connaissent leur existence, les administrations bruxelloises ignorent encore trop souvent comment implémenter les outils de dématérialisation. L'exemple le plus significatif est l'implémentation de la signature électronique, que peu d'administrations ont intégrée et utilisent effectivement.

Avec les administrations bruxelloises, le Comité d'accompagnement pour la simplification administrative et les cabinets ministériels, easy.brussels élaborera un guide de dématérialisation des processus, avec un 1^{er} module portant sur la signature électronique. L'agence mettra également en place des actions d'accompagnement auprès des administrations.

ACTION CLÉ

- » **QUOI?** Proposer un guide pratique pour l'implémentation de la signature électronique dans les processus administratifs.
- » **QUI?** easy.brussels
- » **QUAND?** 2021 – Q1



Mission 13

Mettre en place un accord-cadre pour apporter une assistance opérationnelle aux administrations bruxelloises dans leurs projets de simplification

Que ce soit pour des missions d'analyse juridique ou fonctionnelle, de définition de besoin ou d'implémentation technique, easy.brussels et les administrations bruxelloises ont régulièrement besoin d'**expertise externe** pour les différents projets de simplification administrative.

Dès 2022, afin de répondre de manière rapide et efficace à une demande d'expertise, easy.brussels élaborera des accords-cadres avec une **sélection d'experts** dans différents domaines en lien avec les projets de simplification administrative.

easy.brussels dressera une liste de prestataires spécialisés, disponible sur son site.

ACTION CLÉ

» **QUOI?** Proposer des services opérationnels de simplification via accord-cadre pour les administrations bruxelloises. Élaborer une liste de prestataires spécialisés.

» **QUI?** easy.brussels

» **QUAND?** 2022 – Q1



Mission 14

Élaborer et mettre en action une stratégie régionale pour la gestion et la dématérialisation des communications officielles vers les citoyens et les entreprises

En Région de Bruxelles-Capitale, de nombreux projets visant à connecter les administrations à l'**e-Box** n'ont pu voir le jour, en raison des nombreux obstacles techniques, financiers et administratifs rencontrés.

Confronté à la multiplication des boîtes aux lettres électroniques, le SPF Stratégie et Appui (BOSA) a développé un environnement pour que le citoyen puisse recevoir tous ses documents officiels (émanant d'une organisation ou administration publique) sur une seule et même adresse électronique officielle. De son côté, la Sécurité Sociale a créé un espace pour communiquer officiellement avec les entreprises.

Ces deux environnements deviendront les espaces privilégiés et sécurisés pour les communications officielles à destination des entreprises ou des citoyens. Encadrées par le règlement eIDAS et la loi « Digital Act », l'e-Box permet aussi d'envoyer des recommandés électroniques qui assurent date probante. Afin de faciliter et inciter les administrations à dématérialiser et gérer les communications, easy.brussels souhaite analyser des outils favorisant la dématérialisation des communications officielles.

À partir de 2021, ces outils pourront être diffusés à toutes les administrations afin de faciliter leur accès.

ACTION CLÉ

» **QUOI?** Proposer aux citoyens et aux entreprises la réception des communications officielles par un canal digital (eBox).

» **QUI?** Fonctionnaire dirigeant

» **QUAND?** 2022 – Q3



DÉFI 5



UN ACCOMPAGNEMENT ET UNE FORMATION DES PUBLICS CIBLES

La mise en place d'une administration ouverte et centrée sur l'utilisateur requiert l'inclusion et la participation de tous les publics cibles : le citoyen, l'entreprise, le monde associatif et l'agent administratif. easy.brussels entend relever ce défi par l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de formation et par une dynamique d'inclusion numérique. La Région de Bruxelles-Capitale veut soutenir la complémentarité entre l'inclusion et la digitalisation de l'administration.



Mission 15

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de formation

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'utilisateur.

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 lui permettent de traiter un dossier avec plus de sérénité. La maîtrise des outils digitaux par l'agent est un enjeu essentiel. En outre, au vu des évolutions - notamment technologiques - dans les modes d'interaction avec les citoyens, les administrations devront aussi préparer certains agents à des changements de métiers (upskill ou reskill). L'agent doit également pouvoir informer l'utilisateur de l'existence de cet outil ainsi que les accompagner si besoin afin de les y familiariser.

Des agents émanant d'administrations différentes mais impliqués dans la valorisation d'un même droit pour l'utilisateur pourraient suivre des formations et des sessions d'échange interactives autour de la trajectoire de leurs usagers afin d'en comprendre l'itinéraire en termes de démarches citoyennes et améliorer le processus par des échanges internes ou un accès vers une source authentique.

Des formations annuelles seront organisées pour les fonctionnaires locaux et régionaux en partenariat avec TALENT.brussels et l'ERAP.

L'autre volet de cette stratégie de formation s'adresse aux jeunes Bruxellois, sans qui elle ne peut pleinement fonctionner. Avec « Brussels Youth to Digital », la Région de Bruxelles-Capitale souhaite les rapprocher de l'administration ou de l'image qu'ils en ont. Immérgés, depuis de nombreuses années, dans la révolution digitale, ils s'adaptent sans difficulté aux nouvelles solutions. Dès lors, il est important de promouvoir auprès de ces jeunes des solutions numériques innovantes et mises à disposition par l'Administration (ITSME, IRISBOX, EBOX, Chat, Réseaux sociaux...).

ACTION CLÉ

- » **QUOI?** Former les directeurs et les agents de son organisation aux principes de la simplification administrative.
- » **QUI?** Fonctionnaire dirigeant
- » **QUAND?** De manière continue à partir de 2021 – Q3



Mission 16

Participer au plan d'appropriation numérique

La Région de Bruxelles-Capitale veut s'assurer que les démarches et procédures administratives soient conçues dans un but d'intégration globale de tous les usagers. C'est pourquoi il est important de bien cerner les potentiels effets indésirables de la transition digitale sur certains publics cibles.

Selon la Commission européenne, seuls 61 % du public belge possède des compétences numériques de base et 9 % de cette population n'utilise jamais Internet¹. La transition digitale réclame donc un accompagnement proactif de certains publics critiques, comme les personnes âgées ou les « NEET » (Not in Employment, nor in Education or Training).

Avec l'aide de la coordination inclusion numérique (CIRB), des associations de premières lignes et de divers acteurs privés, un plan d'appropriation numérique 2020-2024 verra le jour afin de promouvoir la complémentarité entre l'inclusion et la digitalisation de l'administration.

En effet, la digitalisation permet aussi de créer du lien entre les usagers et l'administration. Un agent, dégagé de la « paperasserie », dispose d'un temps précieux pour assurer une réponse électronique de qualité et une bonne gestion du guichet virtuel, le temps consacré au guichet physique encore nécessaire quelques fois s'en trouve amélioré également.

easy.brussels assistera la Coordination Inclusion Numérique à la réalisation du Plan d'appropriation numérique dans le cadre du Groupe de Travail dédié.

ACTION CLÉ

- » **QUOI?** Participation à la rédaction et à la mise en œuvre du plan d'appropriation numérique 2021-2024.
- » **QUI?** easy.brussels en bras droit et tous les fonctionnaires dirigeants
- » **QUAND?** Dès aujourd'hui

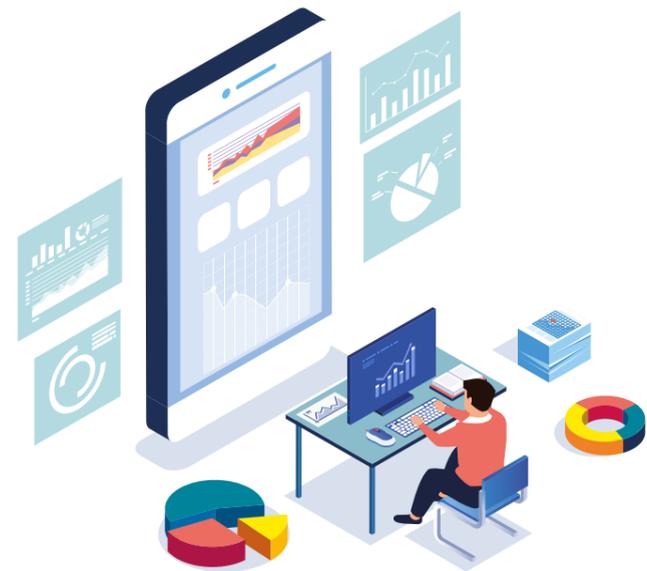
¹ Commission européenne, Indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI), Rapport par pays 2019 : Belgique.

DÉFI 6



UN CADRE DE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Le paysage administratif institutionnel de la Région bruxelloise peut paraître complexe pour l'usager moyen. Un projet de simplification administrative peut impliquer de nombreux acteurs impliquant le besoin d'une coordination efficace. Il arrive aussi que la Région bruxelloise doive également être représentée aux côtés de ses partenaires venus d'autres niveaux de pouvoir ou d'autres pays européens et s'exprimer d'une seule voix au nom des administrations. C'est pourquoi, en matière de simplification administrative, un cadre de gouvernance clair est indispensable.



Mission 17

Coordonner et mettre concrètement en action la politique de simplification administrative

Au niveau régional : le Comité d'Accompagnement de la Simplification Administrative (CASA) tient informé les acteurs institutionnels des projets menés par easy.brussels ce qui assure une réelle mobilisation pour la mise en œuvre concrète des actions. Certains acteurs présentent un projet en cours de développement à cette occasion ce qui assure une transversalité et un échange de bonnes pratiques.

Au niveau local : easy.brussels participe activement au Groupe de Travail (GT) « Simplification administrative » de l'ASBL Brulocalis, afin d'assurer la coordination entre les 19 administrations communales et les autres acteurs locaux.

Ces organes se réunissent plusieurs fois par an, à intervalles réguliers, afin de présenter à leurs membres l'avancement et le résultat des travaux et les initiatives de simplification administrative qui pourraient bénéficier de leur participation.

Au-delà de ces réunions régulières, les membres sont également informés des actions menées par la Région, ou d'autres niveaux de pouvoir en matière de simplification, tout au long de la législature.

Dans ce cadre, une collaboration est prévue avec hub.brussels pour organiser une consultation de marché des entreprises actives en matière de simplification administrative et de digitalisation dès 2021.

ACTION CLÉ

- » **QUOI?** Faire participer leurs organisations aux réunions du CASA et jouer un rôle proactif dans la sensibilisation de leurs services au projet de simplification administrative. Chaque administration peut proposer d'accueillir le CASA dans ses locaux et présenter ses projets en vue de partager les bonnes pratiques avec les autres administrations.
- » **QUI?** Fonctionnaire dirigeant
- » **QUAND?** De manière continue



Mission 18

Assurer le suivi des actions de simplification administrative

Afin d'identifier et d'implémenter les adaptations nécessaires à la mise en œuvre effective des mesures du plan, il importe d'effectuer un **suivi régulier de ces mesures** et de l'évolution des indicateurs pertinents (voir partie « Mise en œuvre »), tout au long de la législature.

Pour ce faire, un volet relatif à ce suivi est inclus dans le rapport d'activité annuel portant sur l'exécution des missions d'easy.brussels. Celui-ci peut également s'accompagner de recommandations d'adaptations à implémenter, pour assurer la bonne mise en œuvre du projet.

Ce suivi pourra être assuré grâce à la contribution active des organes directeurs au sein des administrations concernées par les différentes mesures du plan.

ACTION CLÉ

- » **QUOI?** Suivre le résultat du monitoring, s'assurer du suivi des actions et partager ses résultats sur base annuelle.
- » **QUI?** Fonctionnaire dirigeant
- » **QUAND?** De manière continue



Mission 19

Assurer la représentation de la Région bruxelloise dans l'implémentation de la réglementation européenne

Cette représentation permet de veiller au respect des échéances pour chaque projet. Elle permet, en outre, d'entretenir un réseau de collaboration constructif entre la Région et les autres niveaux de pouvoir.

En effet, dans le cadre de plusieurs projets, easy.brussels collabore avec **des partenaires institutionnels régionaux et fédéraux**, comme l'Agence pour la Simplification Administrative et le Service Public Fédéral Stratégie et Appui (SPF BOSA). Cette coopération porte, notamment, sur l'implémentation de mesures européennes de simplification administrative sur le territoire bruxellois (numérisation des marchés publics et de la facturation, accès en ligne aux démarches administratives...).

Enfin, easy.brussels s'engage à exercer une veille continue sur les appels à projets européens relatifs à la simplification administrative et à participer à ces projets lorsque cela s'avère pertinent.

ACTION CLÉ

- » **QUOI?** Participer aux réunions interfédérales en lien avec les thématiques de simplification administrative.
- » **QUI?** easy.brussels
- » **QUAND?** De manière continue



Mission 20

Assurer une collaboration efficace avec les partenaires publics et privés

Afin de renforcer l'inclusion numérique des citoyens bruxellois, un accord sera conclu avec Febelfin, la Fédération belge du secteur financier, en vue d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'accompagnement des usagers des services digitaux publics et bancaires.

Dans le cadre de ses missions, easy.brussels a déjà conclu plusieurs accords de collaboration avec des partenaires publics et privés bruxellois, afin de bénéficier de leur expertise et de leurs réseaux de contacts. De tels accords faciliteront grandement certains projets de simplification administrative au bénéfice des citoyens et entreprises. Ces partenariats doivent être poursuivis.

Enfin, l'agence s'engage, tout au long de la législature, à identifier et conclure d'autres accords de collaboration qui s'avèreraient pertinents pour la réalisation de sa mission.

ACTION CLÉ

» **QUOI?** Signer un accord de partenariat avec Febelfin pour la mise en place d'un plan d'accompagnement pour les usagers des services digitaux publics et bancaires.

» **QUI?** easy.brussels

» **QUAND?** 2021 – Q2

D | Mise en œuvre

Le Plan de simplification 2020-2025 définit une vision pour Bruxelles et les chantiers opérationnels à mettre en œuvre.

S'il définit les axes de l'action publique en cette matière, il n'est qu'un point de départ et de pilotage opérationnel.

Des plans plus opérationnels permettront de fixer les chantiers spécifiques année par année au cours du quinquennat, l'évolution de leur pertinence, leur déclinaison par acteur, le suivi des résultats et l'évaluation des effets, le tout dans une vision générale de l'efficacité et de l'efficience du Plan.

La mise en œuvre effective du Plan est de la responsabilité d'easy.brussels en collaboration avec le Ministre en charge de la Simplification administrative. C'est-à-dire qu'easy.brussels n'est pas seulement responsable des actions définies pour l'agence dans les chantiers – dans les limites qui y sont définies – mais assure également le pilotage global du Plan, avec son Ministre de tutelle. Ce pilotage transversal implique la définition d'indicateur de suivi de performance (KPIs) et la mise en œuvre d'une gouvernance de suivi du Plan.

easy.brussels ne peut cependant atteindre ses objectifs qu'avec la détermination et l'enthousiasme de tous ses partenaires vers une administration du changement.



I. DÉFINITION DES PRIORITÉS ET D'INDICATEURS DE SUIVI DE PERFORMANCE

La gestion globale de ce nouveau plan de simplification administrative implique la mise en place d'un monitoring et d'une évaluation, grâce à l'identification d'indicateurs de performance permettant de suivre l'avancement des différents projets. Ces indicateurs déterminent l'impact, l'efficacité, les résultats et l'efficience des projets prioritaires. Cette démarche permettra d'assurer le succès de chantiers stratégiques et opérationnels déterminés. En ce sens, ils contribuent à l'efficacité du Plan, mais aussi à la transparence de sa mise en œuvre.

Après validation du Plan par le Ministre de tutelle, il convient de définir les missions pratiques spécifiques d'easy.brussels, ainsi qu'une sélection d'indicateurs de suivi de la performance (KPIs) qui mesurent le succès du plan. Ensuite, chaque indicateur devra être décrit sommairement, en insistant notamment sur l'identification des données nécessaires à la documentation du KPI, les possibilités d'automatisation de la récolte de données ou encore le timing de mise à jour des données. Ces KPIs sont, ensuite, rassemblés dans un tableau de bord consolidé. Ce tableau de bord servira d'outil de base au rapport fait au Gouvernement (voir infra) et à la communication externe.

II. GOUVERNANCE DE SUIVI DU PLAN

L'exécution d'un plan pluriannuel de l'ampleur du Plan de simplification 2020-2025 ne peut s'effectuer qu'avec agilité et flexibilité. Une exécution trop rigide peut engendrer une perte en efficacité et pertinence au regard de l'évolution de la société et des enjeux de la Région. Les coûts doivent être maîtrisés et les opportunités nouvelles intégrées. Aussi, une gouvernance de suivi et d'adaptation du Plan doit être mise en place en plus du suivi quantitatif de sa réalisation. Un pilotage stratégique assurera au Plan une pertinence continue et durable. La gouvernance se fonde sur les moments suivants :

➤ Au sein d'easy.brussels

Il s'agit du niveau primaire de la gouvernance et le plus régulier. Un suivi du plan et des KPIs y est effectué chaque trimestre, au moins.

➤ Entre easy.brussels et les services publics IT

La simplification administrative revêt une dimension digitale importante, mais elle ne peut y être réduite. L'intégration — même si ce n'est pas comme membre à part entière — d'easy.brussels au sein de la gouvernance IT publique, en train de se mettre en place, est indispensable. Il s'agit d'une des conditions sine qua non pour une mise en œuvre intelligente du Plan.

➤ Entre easy.brussels et ses relais dans les administrations bruxelloises

Easy Way définit des ambitions et des priorités en matière de simplification administrative pour l'ensemble des administrations de la Région de Bruxelles-Capitale mais étend ses ambitions aux administrations locales en vue d'assurer une harmonie des pratiques administratives. Outre l'implication des administrations dans les différents chantiers, easy.brussels doit faire prendre conscience aux administrations bruxelloises de la situation d'ensemble et leur soumettre, une à deux fois par an au moins, l'état d'avancement du plan et les étapes à venir par le biais du comité de pilotage ou des groupes de contact et de travail spécifiques. Cet alignement permettra à easy.brussels de renforcer l'adhésion aux mesures de simplification administrative, mais aussi de renforcer Easy Way par l'échange de points de vues.

➤ Entre easy.brussels et le Ministre de la Simplification administrative

Au moins une fois par mois, easy.brussels présente au cabinet le tableau de bord de suivi ainsi que les actions à prendre à court et à moyen terme. Sur cette base, l'Easy Way est éventuellement adapté ou complété. Dans tous les cas, le lien avec la dimension « transformation digitale » doit être intégré structurellement.

➤ Entre le Ministre en charge de la simplification administrative et l'ensemble du Gouvernement

La concrétisation de l'Easy Way ne pourra être pleinement effective que grâce à la collaboration des autres membres du Gouvernement en charge des compétences régionales. Annuellement, le Ministre en charge de la simplification administrative présente l'état d'avancement au Gouvernement sur base du rapport annuel d'easy.brussels et sensibilise les ministres compétents aux points bloquants, le cas échéant.

VERS UNE RÉGION BRUXELLOISE SIMPLIFIÉE EN 2025 - LIGNE DU TEMPS



DÉFI 1

DÉFI 2

DÉFI 3

DÉFI 4

DÉFI 5

DÉFI 6



Glossaire

Actiris	Service public d'emploi bruxellois.
ASA	Agence fédérale pour la Simplification Administrative.
Better Regulation	Initiative mise en place par la Commission européenne, visant à définir la manière dont les réglementations sont élaborées, afin qu'elles atteignent leurs objectifs efficacement et à un moindre coût.
BPL	Bruxelles Pouvoirs Locaux.
CASA	Comité d'Accompagnement de la Simplification Administrative.
CIRB	Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise. Cet organisme d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale a pour objectif d'organiser, de promouvoir et de disséminer l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) auprès de divers publics bruxellois.
CPAS	Centre public d'Aide sociale.
Datastore.brussels	Plateforme régionale pour l'ouverture et le partage de données et services en Région de Bruxelles-Capitale, datastore.brussels a pour objectif de répondre aux besoins des citoyens en leur permettant d'ouvrir et d'utiliser en toute liberté les données et services disponibles en Région de Bruxelles-Capitale.
E-box	Boîte de réception personnelle, centralisée et sécurisée qui permet de centraliser l'ensemble des communications et d'envoyer des recommandés électroniques en assurant date probante.

eIDAS	Electronic identification, Authentication and Trust Service. Règlement européen garantissant la sûreté, la rapidité et l'efficacité des interactions électroniques entre entreprises. Il crée un cadre unique pour les services d'identification électronique et les services de confiance, simplifiant l'accès aux services dans l'Union européenne.
E-invoicing	Facturation électronique.
E-ordering	Commande électronique.
E-procurement	Approvisionnement électronique, mise en ligne de toute la procédure de marché.
ERAP	École Régionale d'Administration Publique.
E-tendering	Soumission électronique des offres.
Hub.brussels	Agence bruxelloise pour l'accompagnement de l'Entreprise, hub.brussels propose des conseils et services sur mesure aux start-up, scale-up, PME ou grandes entreprises.
IBSA	Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse.
Irisbox	Guichet électronique de la Région de Bruxelles-Capitale développé par le CIRB.
IT-CO	Coordination informatique.
ITSME	Application d'identité mobile qui permet de se connecter de manière sûre aux plateformes du gouvernement belge, des banques, des assureurs et autres entreprises privées. Elle permet également de partager des données d'identité, de confirmer un paiement ou de signer un document de manière numérique.
KPI	Indicateurs de suivi de performance.
NOVA	Plateforme dédiée à la gestion des procédures d'urbanisme et d'environnement.
OIP	Organisme d'Intérêt Public. Personne morale de droit public créée par une loi, un décret ou une ordonnance et à qui est confiée la gestion d'un service public. Ils sont classés en 4 catégories selon leur degré d'autonomie.

ONE	Office de la Naissance et de l'Enfance.
Open Data	Donnée ouverte.
Osiris	Application mise en place par BM, regroupant dans un format électronique les données sur tous les chantiers réalisés dans le domaine public (tant sur les voiries communales que sur les voiries régionales) et tous les événements (comme les marchés, les foires, les fêtes de quartier, etc.).
PME	Entreprise comprenant entre 10 et 250 salariés et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 millions d'euros ou dont le total de bilan ne dépasse pas 43 millions d'euros.
Single Digital Gateway	Passerelle numérique européenne visant à faciliter l'accès en ligne aux informations, aux procédures administratives et aux services d'assistance dont les citoyens et les entreprises ont besoin pour être actifs dans un autre pays de l'UE.
SPF	Service public fédéral.
SPF BOSA	Service Public Fédéral Stratégie et Appui.
SPOC	Single Point Of Contact. Point de contact unique entre l'administration et easy.brussels.
SPRB	Service public régional de Bruxelles.
Talent.brussels	Lien entre les candidats et les employeurs publics, talent.brussels est une plateforme chargée de recruter les collaborateurs des organismes publics régionaux bruxellois.
Task force	Groupe de professionnels constitué spécialement pour mener à bien une mission ou une tâche particulière.
TOOP	The Once Only Principle est un terme référant au principe de collecte unique des données. Ce principe vise à éviter que les citoyens et les entreprises ne doivent communiquer à plusieurs reprises les mêmes données aux autorités publiques.
Vivaqua	Entreprise publique belge de production et distribution d'eau potable, et d'assainissement des eaux usées.

COLOPHON

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les administrations qui ont contribué à l'élaboration du Easy Way en partageant leurs expériences et leurs suggestions.

Actiris

Bruxelles ConnectIT

Bruxelles Economie Emploi

Bruxelles Environnement

CIRB

urban.brussels

Nous remercions également les membres du comité d'accompagnement pour la simplification administrative, pour leur implication dans les travaux préparatoires du Easy Way.

Coordination

easy.brussels

Copywriting, création et mise en page

Expansion

Impression

Snel

Étude préparatoire

Deloitte

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

D/2021/15124/01

© easy.brussels tous droits réservés

easy.brussels

info@easy.brussels