

easy.brussels

Bilan 2019-2023



Table des matières

Introduction

05

I. Réalisations d'easy.brussels: 2019-2023

06

Mission 01 : Mettre en place une stratégie d'accueil régionale

06

Mission 02 : Assister et suivre la mise en œuvre des recommandations de simplification pour les démarches les plus impactantes en Région de Bruxelles-Capitale

08

Mission 03 : Mettre en place une stratégie web régionale

10

Mission 04 : Simplifier et uniformiser les procédures de demandes de subsides

11

Mission 05 : Mettre en œuvre l'Ordonnance Once Only

12

Mission 06 : Mettre en ligne un cadastre de données d'intérêt public

13

Mission 07 : Dématérialiser le cycle d'achat des administrations bruxelloises

14

Mission 08 : Brussels Digital Act — Proposer une réglementation pour intégrer le principe « Digital by Default » dans la pratique des administrations bruxelloises

16

Mission 09 : Mettre en place un agenda réglementaire

17

Mission 10 : Mettre en place un test de simplification ex ante pour tout projet ayant un impact sur les usagers

17

Mission 11 : Mettre en place un laboratoire d'innovation publique

18

Mission 12 : Élaborer et mettre en œuvre une méthodologie pour la dématérialisation des processus

19

Mission 13 : Mettre en place un accord-cadre pour apporter une assistance opérationnelle aux administrations bruxelloises dans leurs projets de simplification

20

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

21

Mission 15 : Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de formation

22

Mission 16 : Participer au plan d'appropriation numérique

24

Mission 17 : Coordonner et mettre concrètement en action la politique de simplification administrative

25

Mission 18 : Assurer le suivi des actions de simplification administrative

26

Mission 19 : Assurer la représentation de la Région bruxelloise dans l'implémentation de la réglementation européenne

26

Mission 20 : Assurer une collaboration efficace avec les partenaires publics et privés

27

II. Actions des administrations partenaires d'easy.brussels: 2023

28

Bruxelles Environnement

28

Bruxelles International

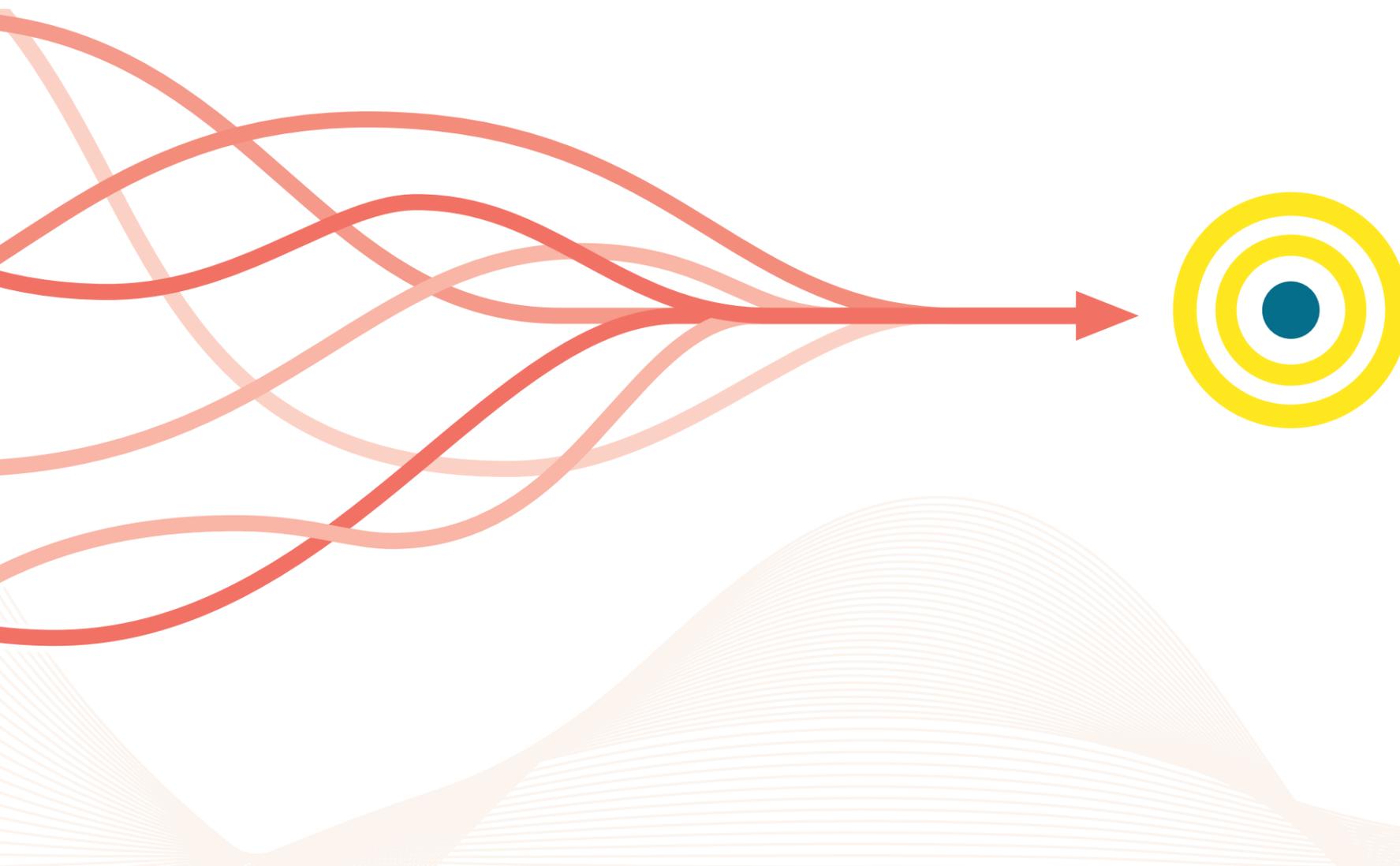
29

Bruxelles Logement

30

Brulocalis

31



Introduction

Quel pas de géant est nécessaire pour franchir le fossé grandissant entre les usagers – en particulier les plus vulnérables – et l'action publique.

Perte de solidarité, numérisation galopante, rupture de proximité des services publics, changement des habitudes de travail, questions relatives à la gestion des données, ou encore visibilité accrue de l'intelligence artificielle... Autant de nouveautés qui doivent s'inscrire dans des enjeux d'efficacité des pouvoirs publics, d'urgence démocratique, de confiance dans la relation avec l'administration, et de dignité humaine face à l'inclusion numérique.

Les dépenses publiques doivent diminuer alors que la demande sociale explose, et l'administration doit se moderniser et utiliser les technologies connues et « consommées » par l'utilisateur alors que cet usager exige aussi la rencontre omnicanale avec l'administration. En réalité, « **l'utilisateur** » est un sujet vaste, qui exige que l'administration opte pour une modernité responsable, offrant un service de qualité à tous.

C'est dans ce contexte que ce rapport présente **quatre années de travail intense** mené par l'agence easy.brussels entre 2019 et 2023, en vue du développement de services orientés usagers et de la mise en œuvre des missions du Plan de simplification administrative bruxellois 2020-2025 « Easy Way ».

Depuis sa création en 2015, **easy.brussels a connu une belle évolution**, avec la création d'un réseau de décideurs régionaux aux différents niveaux de pouvoir ainsi que la mise en place d'un comité d'accompagnement régional et d'un groupe de travail intercommunal au sein de Brulocalis. L'agence est aujourd'hui une équipe pluridisciplinaire, qui peut compter sur des partenaires extérieurs : Brulocalis, les administrations régionales, l'ERAP et talent.brussels pour les formations aux fonctionnaires, Bruxelles ConnectIT et Paradigm pour les développements informatiques, ainsi que les services publics fédéral, wallon et flamand.

easy.brussels et ses partenaires ont ainsi accompagné la transformation des administrations publiques, en proposant **des guides, des boîtes à outils, et des formations, et en soutenant et promouvant des projets et approches innovants dans toute une série de domaines** : signature électronique, Legal Design, intelligence artificielle, Once Only, facturation électronique, marchés publics en ligne, etc.

Citons également la **mise en place du cadastre en ligne des dépenses publiques Openbudgets.brussels, du catalogue des démarches administratives, ou encore de la stratégie web régionale bruxelloise**, visant à offrir une plus grande lisibilité à l'action publique et à faciliter l'accès aux démarches, en lien avec les obligations définies par le règlement européen Single Digital Gateway. La vision du Gouvernement bruxellois reste ambitieuse malgré un contexte budgétaire difficile, et les administrations bruxelloises intègrent aujourd'hui le cadre réglementaire créé par l'ordonnance Bruxelles Numérique.

Le Plan Easy Way approche de son terme avec beaucoup de succès, et redoublera de vigueur dans une nouvelle version qui portera sur la période **2025-2030**. Il est d'ores et déjà clair qu'une stratégie d'accueil omnicanale, transversale et inclusive sera le chantier du futur pour renforcer l'image des services publics.

Je tiens à remercier la dynamique équipe d'easy.brussels pour son travail assidu et son enthousiasme indéfectible face à l'ampleur de nos missions.

I. Réalisations d'easy.brussels: 2019-2023



Mettre en place une stratégie d'accueil régionale

La Région souhaite **promouvoir et simplifier l'utilisation de tous les canaux d'interaction entre les usagers et l'administration pour favoriser entre eux une communication aussi bien « physique » que « virtuelle ».**

En complément de la mission 3 «Mettre en place une stratégie web régionale», qui traite de l'amélioration des canaux d'information numérique, le projet de stratégie d'accueil régionale a été lancé en 2022, avec pour objectif de **proposer des mesures visant à améliorer l'expérience des usagers à travers d'une stratégie omnicanale**, c'est-à-dire la possibilité de contacter les administrations via des canaux tant digitaux que non-digitaux (guichet physique, téléphone, voie postale, etc.).

Ce projet a débuté par une analyse des canaux et des processus actuellement utilisés par les administrations bruxelloises pour l'accueil de leurs usager, à laquelle **56 administrations publiques régionales et locales ont participé**. Cette analyse a été complétée par une étude comparative des meilleures pratiques d'autres administrations en Belgique et à l'étranger (France, Pays-Bas, etc.).

Citons également le travail mené par easy.brussels relatif à la **Local Registration Application (LRA)** : développée par le Service Public Fédéral Stratégie et Appui (SPF BOSA), elle permet aux agents communaux de **remettre à un citoyen un code d'activation qui lui permettra à son tour d'activer une clé numérique et utiliser les services administratifs en ligne**, tels que Tax-on-web, MyPension, MyCareer, le portefeuille PME, les guichets électroniques communaux, IRISbox, etc.

En pratique, la connexion à ces applications se fait grâce à une clé numérique, via une carte d'identité électronique ou le service Itsme. Cependant, cela n'est pas possible pour certains usagers, notamment les travailleurs transfrontaliers, les expatriés, les étrangers non-résidents, ou encore les étrangers résidents sans carte de séjour. **La LRA leur offre donc une solution.**

Toutefois, au 1^{er} juin 2021, une seule commune bruxelloise disposait de la LRA et était donc à même de distribuer des clés numériques à ses résidents. C'est pourquoi easy.brussels a mené, à partir de septembre 2021, et ce en collaboration avec Brulocalis, des **actions de sensibilisation, d'information et de communication** auprès des communes. Suite à ces actions, en février 2022, 15 communes disposaient de la LRA ; Le SPF BOSA a ensuite repris la main pour convertir les communes restantes.

Focus 2023

Sur base des résultats collectés via l'analyse et l'étude comparative, **un rapport de recommandations stratégiques** a été présenté aux administrations bruxelloises en octobre 2023. Parmi ces recommandations, citons :

- La mise en place d'un centre d'expertise régionale sur l'expérience usager ;
- l'établissement d'un partenariat entre la Région et les communes pour le déploiement d'un réseau de guichets physiques sur base des infrastructures existantes ;
- La création d'un contact center régional.

Outre cette analyse, easy.brussels s'est également penchée en 2023 spécifiquement sur **l'accueil des usagers étrangers arrivant en Région bruxelloise**, dans le but d'identifier des opportunités de faciliter et d'améliorer l'accessibilité des services des administrations pour ce public. En effet, en tant que « Capitale de l'Europe », Bruxelles se distingue par une diversité notable au sein de sa population en termes de nationalité.

Au cours des premiers mois d'installation en Région bruxelloise, les résidents étrangers sont amenés à réaliser en peu de temps une **multitude de démarches administratives**, touchant différents domaines : **séjour à Bruxelles, travail, santé, famille, logement, formation**, etc. Ces démarches émanent de différents services publics, et du point de vue de l'utilisateur, il est parfois difficile d'identifier le niveau de pouvoir compétent ou le service approprié pour une question spécifique, de contacter le service compétent, ou encore d'identifier les conditions nécessaires à la réalisation d'une démarche. Ces défis sont d'autant plus prononcés pour

le public étranger, notamment en raison des barrières linguistiques et du manque de connaissance du paysage institutionnel bruxellois.

Sur base de ces constats, easy.brussels a réalisé **un état des lieux détaillé des défis rencontrés par la population étrangère, complété par une analyse comparative des solutions physiques et numériques dans l'accueil et l'accompagnement proposées par d'autres villes européennes**. Pour ce faire, une vingtaine d'interviews ont été réalisées avec des organisations et administrations impliquées dans l'accueil des étrangers, ainsi qu'avec des bureaux internationaux et des usagers. Ces analyses ont débouché sur des **recommandations pratiques** à destination des administrations bruxelloises, qui incluent notamment la création d'une **page web unique**, vulgarisée, et accessible à tous, orientant le public-cible vers les acteurs pertinents, décrivant les principales démarches, et relayant l'information vers les administrations concernées.



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

La Commission européenne a marqué son soutien à easy.brussels en finançant une mission de consultance pour l'analyse et l'optimisation de formulaires administratifs bruxellois, appelée « **mission Top 30** ». Au total, **31 formulaires**, sélectionnés car ils représentaient plus de **640 000 interactions** annuelles avec les usagers, ont ainsi été analysés, selon une méthodologie standardisée centrée sur la conformité du formulaire au principe **Once Only**, son niveau de maturité digitale, et l'expérience des usagers.

Cette analyse a notamment montré que la connaissance de concepts importants liés au **Once Only** devait encore être renforcée auprès de certaines administrations, et que de nombreuses administrations demandaient encore aux usagers des informations dont elles disposent déjà en interne ou par le biais de sources authentiques.

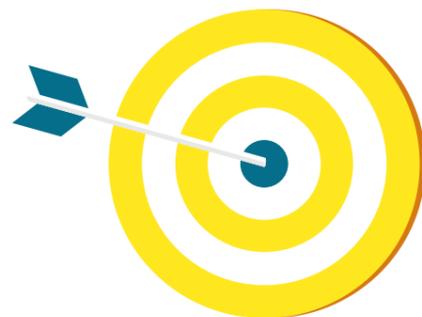
La mission a débouché en 2022 sur des recommandations spécifiques pour les différentes procédures analysées, ainsi que sur un guide de bonnes pratiques à l'attention des administrations, basé sur des exemples tirés du projet. En 2022 et 2023, easy.brussels a fourni un accompagnement aux administrations responsables des procédures étudiées dans la mise en œuvre des recommandations.

Cette mise en œuvre s'inscrit également dans une autre mission d'easy.brussels : la mise en conformité de la Région bruxelloise avec le règlement européen Single Digital Gateway (SDG), qui vise à **établir un**

portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et des services d'assistance et de résolution de problèmes, ainsi qu'avec la Directive européenne « Services » de 2006.

Concrètement, l'application du SDG et de la Directive Services impliquait la numérisation d'une série de procédures, aux niveaux régional et local. Compte tenu de son expertise dans ce domaine, easy.brussels a été chargée, en coopération avec Paradigm, de la coordination régionale de cette mise en conformité, et a traité ce projet en parallèle du développement de la stratégie web régionale, dans une optique de cohérence et d'efficacité.

Suite à la collaboration des institutions bruxelloises, et à la collaboration des institutions bruxelloises, **les démarches administratives régionales et locales concernées ont été mises en ligne dans les délais prévus par la réglementation européenne**, à savoir décembre 2020 pour la mise à disposition d'informations et décembre 2023 pour la numérisation des procédures elles-mêmes.

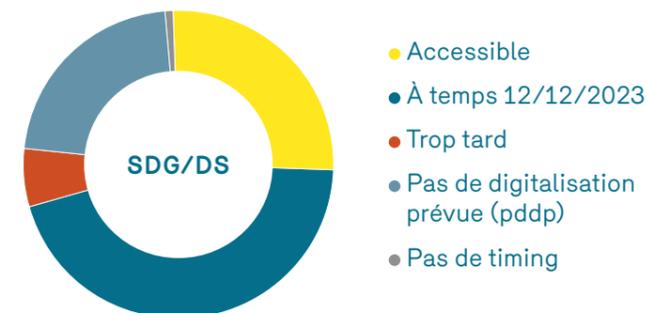


Focus 2023

En 2023, easy.brussels a élaboré un **monitoring de la numérisation des démarches administratives en Région de Bruxelles-Capitale**. En plus des démarches administratives visées par le **Règlement européen Single Digital Gateway**, il intègre maintenant les démarches liées à la mission **Top 30**.

Fin 2023, le monitoring indique que la numérisation des procédures a été réalisée dans le délai prévu.

Statut régional de la numérisation dans le cadre du **Single Digital Gateway** (05/12/2023)



Statut régional de la numérisation des procédures selon recommandations de la mission **Top 30** (05/12/2023)





Mettre en place une stratégie web régionale

Le projet « **Stratégie web régionale** », co-géré par easy.brussels au sein de Bruxelles ConnectIT et Paradigm, a pour but de **réorganiser la présence en ligne des administrations publiques, en plaçant l'utilisateur au centre de la réflexion, et ce en vue de mettre en place d'un paysage institutionnel web bruxellois plus lisible et accessible, doté d'une identité visuelle plus cohérente et conviviale.**

En 2020, easy.brussels, en collaboration avec les institutions bruxelloises, a mené un travail de définition et de développement d'une stratégie web régionale. Après une analyse approfondie de la situation, une

proposition de **stratégie « hybride »** a été approuvée par le Gouvernement : dans l'objectif de réduire drastiquement le nombre de sites web régionaux, elle centralise en des familles thématiques les informations actuellement éparpillées sur de nombreux sites web, tout en laissant les administrations responsables des informations qui les concernent.

En 2021 et 2022, easy.brussels a élaboré, en collaboration avec les administrations et en recueillant le feedback des usagers, les grandes familles thématiques dans lesquelles seront regroupés les contenus web des services publics, et en particulier la première de ces familles : « À propos de la Région ». **Un guide numérique, dressant les normes et lignes directrices à adopter, a également été développé.**

Focus 2023

En 2023, la **première famille thématique, « À propos de la Région »**, a été mise en ligne sur une nouvelle version du portail be.brussels. Le développement et le lancement des autres familles thématiques se poursuit.



Simplifier et uniformiser les procédures de demandes de subsides

A partir de 2022, la **simplification et l'harmonisation des procédures de demande de subsides des institutions régionales** a fait l'objet d'une **première analyse, d'un état des lieux des principaux défis en la matière, et de suggestions de pistes de solution.**

easy.brussels a notamment mené plus d'une **vingtaine d'entretiens individuels** avec différentes administrations bruxelloises, belges et étrangères, ainsi qu'avec des experts subsidologues. L'agence a également consulté les porteurs de projets relatifs aux subsides actuellement développement au sein de la Région.

Focus 2023

Cette analyse a débouché, en 2023, sur un **guide de bonnes pratiques en matière de procédures de demande de subside**, ainsi qu'en un **lexique proposant une terminologie commune en Région bruxelloise**, avec pour objectif d'offrir des recommandations concrètes à des agents administratifs souhaitant créer un nouveau subside. Afin de valider la pertinence de cette première version du guide et du lexique et leur adéquation avec la réalité du terrain, et de les enrichir d'outils pratiques pouvant être bénéfiques à toutes les administrations de la Région, un comité de lecture composé d'experts de différentes administrations s'est réuni en décembre 2023.

MISSION
05
MISSION

Mettre en œuvre l'Ordonnance Once Only

Le principe Once Only consiste, pour une administration publique, à **ne pas demander à un usager un document ou une information qui est déjà disponible dans une base de données officielle**, telle que le **Registre national** ou la **Banque-Carrefour des Entreprises**.

Le 17 juillet 2020, le Parlement bruxellois a adopté l'ordonnance « Once Only » préparée par easy.brussels, et qui visait à généraliser le recours aux sources authentiques au sein de tous les pouvoirs publics bruxellois. En parallèle, easy.brussels a contribué à l'élaboration de la plateforme Fidus Online, une interface web générique permettant aux services publics de la Région de Bruxelles-Capitale de consulter les sources authentiques les plus importantes : cette plateforme est disponible depuis fin 2020.

Depuis l'adoption de l'ordonnance, easy.brussels a accompagné plusieurs administrations, d'un point de vue réglementaire et administratif, pour la **mise en conformité de leurs démarches**, et a également été sollicitée pour la **préparation d'avis relatifs à des formulaires et à des projets réglementaires**, afin de vérifier leur conformité au principe Once Only. L'agence a également proposé des sessions d'information relatives à ce principe et à l'utilisation de Fidus Online, à l'attention des fonctionnaires régionaux et locaux bruxellois.

Focus 2023

En 2023, easy.brussels a remis un avis sur **deux projets de réglementation**, à la demande des administrations responsables, et plusieurs sessions d'information ont été organisées.

L'ordonnance « Bruxelles Numérique » a été votée en 2023, intégrant les principes de l'ordonnance Once Only et abrogeant celle-ci.



MISSION
06
MISSION

Mettre en ligne un cadastre de données d'intérêt public

En 2019, dans le cadre des décret et ordonnance conjoints du 16 mai 2019 relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises imposent certaines obligations aux administrations en matière de publication de données (subventions, marchés publics, etc.), easy.brussels a demandé aux administrations bruxelloises de mettre en ligne, sur une plateforme centralisée, les **inventaires des subventions qu'elles ont octroyées**.

Suite à cette mise en ligne, **une série de constats ont été faits** : manque de standardisation et de centralisation, impossibilité de réutiliser les données, absence d'un outil d'analyse et de visualisation des données, ou encore absence de contrôle par une autorité régionale en charge de la transparence.

Afin de rendre les inventaires plus visibles et plus facilement consultables par les usagers, easy.brussels a lancé en septembre 2020, sur base de consultations avec des institutions publiques, une mission visant à analyser les processus et outils existants, les comparer avec d'autres régions belges et européennes, puis à élaborer un standard de données, un outil de visualisation des inventaires, et des recommandations générales pour une meilleure transparence et une meilleure qualité des données mises en ligne. **Cette analyse a résulté en la mise en ligne, en juin 2021, de la plateforme Openbudgets.brussels : un cadastre des dépenses publiques dans le cadre des marchés publics et des subventions des administrations bruxelloises.**

En parallèle, afin de renforcer la centralisation, l'homogénéité, et le caractère réutilisable des données, easy.brussels a préparé un projet de circulaire visant à diffuser le modèle d'inventaire standardisé élaboré. Cette circulaire a été approuvée par le Gouvernement le 14 janvier 2021.

En août 2022, la gestion de la plateforme Openbudgets.brussels a été confiée à Paradigm. Le tableau ci-dessous présente les chiffres clés de la plateforme concernant les données mises en ligne pour l'année 2023.

Chiffres clés

Retrouvez les chiffres clés depuis **2018**, sur base des données les plus récentes encodées dans la plateforme **datastore.brussels**. Le guide d'utilisation de la plateforme vous permet également de connaître les détails des différentes catégories.

35

Organisations
publiques

12 212

Organisations
bénéficiaires

224 422 668

Montant total des subventions aux ASBL (hors secteur public) en euros

1 357 921 392

Montant total des marchés publics (hors secteur public) en euros

80 832 781

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

Dernière mise à jour des données 23/11/2023



Dématérialiser le cycle d'achat des administrations bruxelloises

Pour cette mission, easy.brussels s'est concentrée sur **2 étapes principales du cycle d'achat** :

- La publication et la gestion en ligne des marchés publics (e-Procurement) ;
- La réception des factures par les administrations publiques bruxelloises (facturation électronique).

e-Procurement

Rendre les marchés publics disponibles en ligne représente de nombreux avantages, tant pour les PME que pour les administrations bruxelloises.

Le Service Public Fédéral Stratégie et Appui (SPF BOSA) a développé et gère e-Procurement, la plateforme fédérale pour la publication et la gestion en ligne des marchés publics. Cet outil, gratuit pour les entreprises et les acheteurs publics, permet de publier et consulter des marchés publics en ligne, et de déposer et ouvrir des offres et demandes de participation électroniques.

easy.brussels sensibilise les administrations bruxelloises à l'existence de cet outil, et les incite à l'adopter. A l'occasion de la mise en ligne, en septembre 2023, d'une nouvelle version de la plateforme e-Procurement par le SPF BOSA, easy.brussels a organisé des formations pour les agents des administrations régionales et locales.

La facturation électronique

La facturation électronique permet non seulement des économies, mais également un gain en **efficacité et en transparence**, notamment la **réduction des délais de traitement** et donc de paiement des factures, élément particulièrement important pour les petites entreprises, ce qui les encouragera à répondre à des marchés publics.

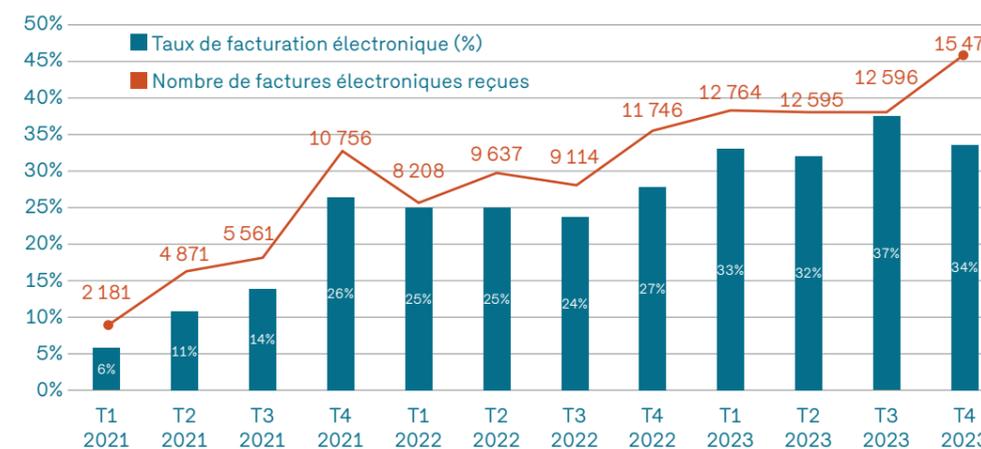
Pour augmenter le recours à la facturation électronique en Région bruxelloise, easy.brussels a préparé une circulaire, adoptée par le Gouvernement bruxellois et publiée le 3 juillet 2020. Conformément à cette circulaire, depuis le 1^{er} novembre 2020, seules les factures sous **format électronique sont acceptées pour les marchés publics** passés par les administrations et les organisations publiques de la Région de Bruxelles-Capitale. Depuis novembre 2022, cette obligation s'applique également aux administrations bruxelloises locales, de manière progressive en fonction du montant du marché concerné.

Pour assister les administrations et les entreprises dans la mise en œuvre de ces obligations, easy.brussels a organisé 16 sessions d'information pour les administrations et leurs fournisseurs depuis 2019, représentant plus de 320 personnes formées. **Une page web a également été développée**, reprenant des informations sur la facturation électronique en Région bruxelloise et proposant des documents de support (clauses pour cahiers des charges, bons de commande, guide à l'attention des entreprises, etc.). Enfin, easy.brussels propose une **adresse e-mail générique de contact** (info-efact@sprb.brussels) pour répondre aux questions des institutions publiques et des entreprises (environ 650 e-mails traités annuellement).

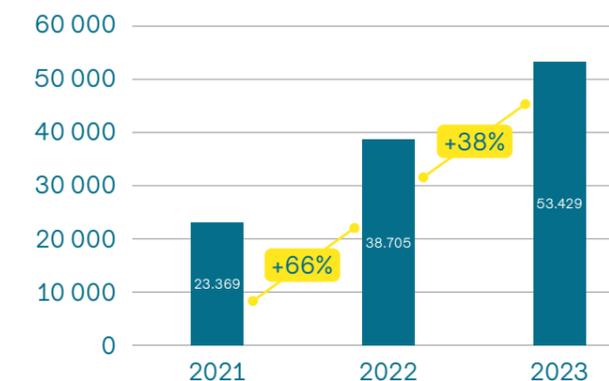
Focus 2023

En 2023, **5 sessions d'informations ont été données par easy.brussels. 104 agents** des administrations publiques bruxelloises locales ou régionales ont été formés sur la facturation électronique, avec une formation qui, selon l'enquête de satisfaction faite auprès des agents, a répondu à leurs attentes avec un **score de 4,6/5 en moyenne**.

En 2023, le nombre de factures électroniques reçues par les administrations régionales a augmenté de **38%** par rapport à l'année précédente, pour atteindre les **53 429 factures** reçues au format électronique. Le taux de facturation électronique passe quant à lui de **27%** fin 2022 à **34%** fin 2023.



Nombre de factures électroniques reçues par les administrations régionales bruxelloises



5
sessions
d'informations

104
agents

4,6/5
score en moyenne

38%
augmentation

53.429
factures reçues au
format électronique

27%
taux de facturation
électronique en 2022

34%
taux de facturation
électronique fin 2023



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

L'ordonnance Bruxelles Numérique (appelée « Brussels Digital Act » dans le Plan Easy Way) a pour objectif de **rendre les échanges avec les pouvoirs publics plus fluides, plus rapides, et plus en phase avec les besoins des usagers, et ce en garantissant aux citoyens qui le souhaitent la possibilité d'utiliser des canaux numériques pour réaliser leurs démarches administratives, tout en maintenant des alternatives non-numériques.**

En 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. Afin de s'assurer de répondre aux besoins des usagers, une consultation publique a également été menée auprès 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.

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.



Focus 2023

L'ordonnance a été **approuvée** par le Gouvernement en 2023 et présentée au Parlement pour une entrée en vigueur en 2024.



Mettre en place un agenda réglementaire

En 2022, easy.brussels a élaboré un **questionnaire à l'attention des administrations**, qui leur a été distribué par Bruxelles Finances et Budget à l'occasion de la préparation des lettres d'orientation. Ce questionnaire avait pour but de permettre une **première sélection des projets réglementaires pour lesquels une analyse d'impact s'avère judicieuse du point de vue de la simplification administrative.**

Un benchmarking est en cours dans le cadre de cette mission.



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

En novembre 2023, easy.brussels a remis un avis sur le **prototype de test de simplification administrative développé par l'institut FARI** (AI Institute for the Common Good) dans le cadre du projet SimpLex. Ce test avait pour fonction d'évaluer la conformité des textes réglementaires avec les principes de neutralité technologique et de collecte unique des données (« Once Only »). Du point de vue du concepteur d'un texte législatif, et tenant compte de la complexité du langage juridico-légistique, ce test pourrait également fournir des mesures et des outils de visualisation pour évaluer la complexité législative.

Dans le cadre de cette remise d'avis, easy.brussels a constaté le haut degré de complexité de la création d'un tel projet. Après une analyse approfondie du prototype de test, l'agence a jugé que, bien que le concept présente potentiellement un véritable atout pour la simplification des



textes réglementaires en Région bruxelloise, le prototype ne peut pas être considéré comme viable dans son état actuel, et nécessiterait des développements supplémentaires dans le cadre d'une collaboration entre les différents niveaux de pouvoir.

Afin de compléter cet avis, easy.brussels a réalisé un benchmarking d'outils de consolidation légistique en Belgique, en Suisse, au Grand-Duché du Luxembourg et en France, alimenté par des recherches, des formations ainsi que des conférences dans les domaines de l'innovation publique, de l'intelligence artificielle, des nouvelles compétences dans les métiers du droit, de nouveaux outils en termes de langage (juridique) clair, et de Legal Design.



Mettre en place un laboratoire d'innovation publique

L'amélioration de toute nouvelle procédure administrative doit se faire en tenant compte, en priorité, des **besoins et contraintes des usagers**. C'est pourquoi easy.brussels a initié en 2021 le **projet « Brussels Innovation Lab »**, qui a pour but la mise en place de démarches administratives mieux adaptées aux besoins des citoyens et des entreprises d'aujourd'hui, en offrant un cadre de réflexion préalable à l'implémentation de procédures administratives, intégrant en amont l'ensemble des parties prenantes.

En 2021, easy.brussels a ainsi mené un benchmarking, pris contact avec différents prestataires pour la mise en place opérationnelle du laboratoire, élaboré des estimations d'impact budgétaire, etc.

En mars 2022, la mise en place d'un laboratoire d'innovation publique a été confiée à Paradigm. easy.brussels a quant à elle lancé une méthodologie « Easy Lab » sur base de ce concept.



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

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.

Tous les types de signatures dites électroniques ne se valent pas et ne sont pas applicables à toutes les situations. 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.





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

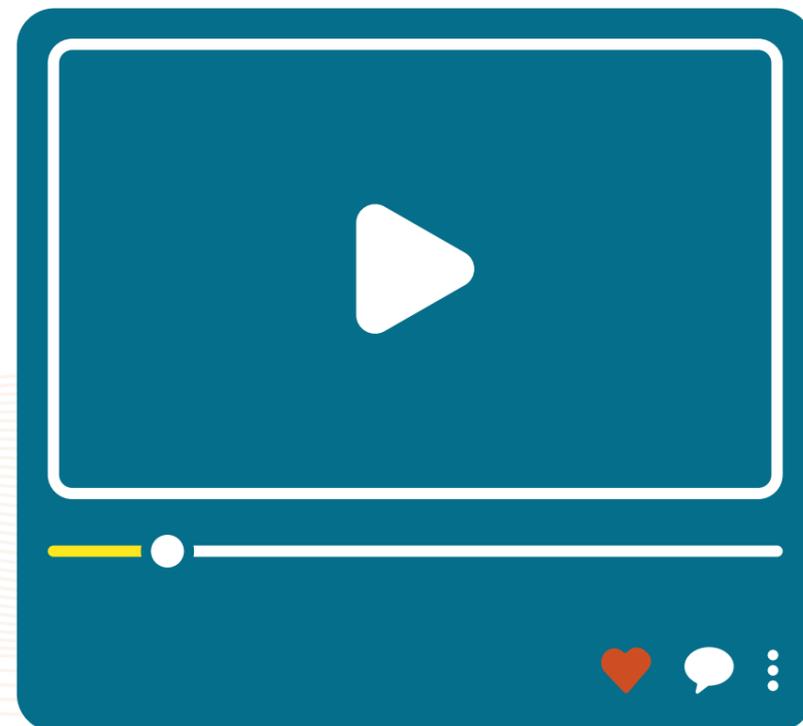
L'équipe d'easy.brussels a assuré une assistance opérationnelle à chaque demande des administrations de façon directe et non par la proposition d'un accord-cadre.

Cependant, en août 2022, afin de permettre aux administrations de communiquer plus efficacement avec les citoyens, un accord-cadre portant sur des missions de communication a été mis en place par easy.brussels et la direction Communication du SPRB, pour un montant de 114.943,95 € TVAC..

Cet accord-cadre, valide jusqu'à fin 2023, visait à fournir une assistance pour toute une **série de missions de communication** : élaboration de stratégies de communication, créations graphiques, copywriting, traduction, réalisation de vidéos, promotion, et organisation d'événements, etc.

Cet accord-cadre a notamment permis la réalisation des actions suivantes :

- Mise à jour, traduction, et intégration de contenus dans la nouvelle plateforme be.brussels dans le cadre de la stratégie web régionale ;
- Mise en page et impression de rapports, guides et brochures réalisés par easy.brussels en vue de leur communication aux pouvoirs publics et aux usagers bruxellois ;
- Conception de visuels et d'activités pour le stand d'easy.brussels lors du salon bruxellois SIEP en 2022 et 2023.



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

La Région de Bruxelles-Capitale a marqué son intention ferme, sous cette législature, d'optimiser les coûts en frais de fonctionnement et les processus au sein des administrations, ainsi que de **développer une approche multicanale de la relation avec les usagers**, notamment par la digitalisation de la communication entre ceux-ci et les administrations, tout en veillant à inclure des solutions pour les usagers en difficulté numérique.

Dans ce contexte, l'agence easy.brussels s'est penchée sur **la gestion des courriers sortants des administrations bruxelloises**.

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 montré, outre les coûts importants liés aux traitements des courriers (et les opportunités d'économies représentées par une digitalisation et une rationalisation de ces traitements), que plusieurs initiatives de digitalisation étaient déjà en cours au sein des institutions bruxelloises, mais rencontraient divers obstacles techniques, légaux, organisationnels, ou encore financiers.

Par une approche régionale et centralisée, le projet ePost (anciennement BruPost) lancé par easy.brussels vise à pallier à ces obstacles à la transformation, en offrant aux institutions de la Région bruxelloise la possibilité d'envoyer facilement du courrier vers l'eBox aux interlocuteurs qui le souhaitent, et en optimisant le traitement du courrier papier envoyé par voie postale, et ce en travaillant avec un partenaire spécialisé.

Ainsi, en 2022, easy.brussels, en collaboration avec Paradigm, a préparé la mise en place de la solution ePost :

- **Une équipe projet a été constituée**, et un **partenaire technique externe et des personnes de contacts** auprès des acteurs fédéraux en charge de l'eBox ont été désignés ;

- **easy.brussels a rencontré une dizaine d'administrations régionales et locales** afin de collecter leurs besoins et de définir une première version de la solution ;
- **Des séances d'information** ont eu lieu afin d'annoncer le démarrage du projet et ses objectifs aux administrations régionales et locales ;
- **Le cahier des charges** visant à sélectionner le partenaire externe qui sera en charge de l'impression et la gestion des courriers papier qui seront envoyés par voie postale a été réalisé.

Focus 2023

En 2023, la **solution technique ePost** a été testée. Pour finaliser et prioriser les fonctionnalités à développer, easy.brussels a organisé des ateliers de co-construction avec **6 administrations** afin de garantir que la solution future réponde aux besoins métiers de celles-ci.

Un marché public européen visant à sélectionner le partenaire externe qui sera en charge de l'impression et la gestion des courriers papier qui seront envoyés par voie postale, a été publié en avril 2023. Un accord-cadre régional a été établi avec la société IPEX pour une durée de 4 ans.

Enfin, pour préparer le lancement officiel de la solution ePost en 2024, easy.brussels a soutenu Paradigm dans la définition de l'offre (description, prix, conditions d'accès) et dans l'identification des besoins d'accompagnement des administrations dans leur réflexion pour intégrer le canal eBox dans leur stratégie de communication.



Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de formation

Compte tenu de l'existence du phénomène de fracture numérique, la formation des agents et des usagers bruxellois aux outils et plateformes administratifs numériques (IRISbox, l'eBox, l'authentification en ligne, le principe Once Only, la facturation électronique, e-Procurement, la conception inclusive, etc.) est **un aspect fondamental de la digitalisation des procédures administratives**.

Dans ce cadre, easy.brussels a entamé en 2020 **la mise en place d'un catalogue de formations et d'outils de support** (brochures, vidéos explicatives, fardes d'information, etc.) relatifs à ces thématiques, ainsi que la conclusion de conventions de partenariat avec des acteurs de la formation (notamment l'ERAP).

Outre ces actions de formation et de sensibilisation, easy.brussels mène également depuis 2022 **le projet « Brussels Youth To Digital »**, qui vise à améliorer les interactions entre les jeunes Bruxellois (18-25 ans) et les services publics lors de leurs premières démarches administratives. **Une étude sur un échantillon de 200 Bruxellois âgés de 18 à 25 ans a ainsi été réalisée**, visant à identifier leurs pratiques, leurs besoins et leurs attentes en matière de digitalisation de l'administration. Cette étude a fait l'objet d'un rapport fin 2022, et a servi de base à des actions de communication et des partenariats afin de mieux toucher ce public-cible en 2023.



Grâce à ces initiatives :

124 sessions de formation ont eu lieu aux niveaux local et régional

911

agents au niveau local ont été formés

922

agents au niveau régional ont été formés

102

aidants des Espaces Publics Numériques ont été formés

103.000

brochures ont été distribuées auprès des communes et CPAS bruxellois.

Focus 2023

Sur la base de l'étude menée en 2022, le projet **Brussels Youth To Digital** s'est concrétisé en 2023, sous différentes formes :

- easy.brussels a participé au **Printemps Numérique**, au Jobday Pub XP et au salon bruxellois 2023 du SIEP. Un roadshow itinérant dans certaines universités et hautes écoles a également été lancé, abordant des thèmes cruciaux comme l'e-administration et la fracture numérique, pour créer des opportunités d'interaction directe avec les jeunes.
- Des **tables rondes** ont été organisées avec une **trentaine de jeunes**, dans le cadre d'une analyse des démarches administratives les plus impactantes pour ce public-cible. Les jeunes participants ont fort apprécié ce processus d'information et de consultation.
- Une **campagne de communication**, conçue comme un projet pilote et se concentrant sur les guichets électroniques, Itsme, l'eBox, et la plateforme Student@Work, a été menée en collaboration avec Student.be en français et en néerlandais. Les canaux de communication ont été sélectionnés en fonction des préférences des jeunes, et ont notamment inclus **Instagram, Messenger, Snapchat, YouTube, TikTok, et Facebook**. Cette campagne a généré une visibilité significative,

avec **2 766 559 impressions** et **45 373 lectures intégrales**¹ sur le site Student.be. Les posts sponsorisés sur Facebook, Instagram, et TikTok ont ciblé efficacement les jeunes Bruxellois. Deux vagues d'emailing ont touché **58 500 jeunes**, mettant en avant l'eBox, les guichets électroniques, et l'attestation Student@Work.

- Sur le terrain, une **campagne d'affichage et de flyering** a été menée, atteignant directement les étudiants dans les campus bruxellois.

Le projet a pleinement atteint ses objectifs en 2023, renforçant la visibilité de l'administration et encourageant l'engagement des jeunes Bruxellois dans leurs démarches administratives ; les participants aux différentes activités (tables rondes, salons, etc.) ont exprimé un **taux de satisfaction élevé**. Les enseignements tirés de la campagne pilote sont précieux pour orienter de futures initiatives.

Dans l'ensemble, ces résultats mettent en évidence un souhait de la part des jeunes Bruxellois d'être informés et outillés en vue d'acquérir une autonomie dans leurs démarches administratives.



2 766 559
impressions

45 373
lectures intégrales¹

58 500
jeunes touchés

¹ Le nombre d'impressions indique le nombre de fois où une communication de la campagne a été vue par un membre du public-cible. Le nombre de lectures intégrales indique le nombre de fois où une communication a été intégralement lue par un membre du public-cible, et non simplement vue.



Participer au plan d'appropriation numérique

En collaboration avec la cellule « Inclusion numérique » de la Région bruxelloise, easy.brussels a participé en 2019 à la mise en place du Groupe de Travail régional « Inclusion numérique », qui rassemble plusieurs administrations et acteurs de l'inclusion bruxellois, dont les **Espaces Publics Numériques (EPN), le réseau CABAN, ou encore la Fondation Roi Baudouin**, en vue d'élaborer des mesures concrètes de lutte contre la fracture numérique, adaptées aux besoins du terrain. Un label « EPN reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale » a notamment été créé via ce GT en 2019.

Depuis l'adoption du **Plan d'Appropriation du Numérique en 2021**, easy.brussels contribue également à sa mise en œuvre à travers des actions de formation et de sensibilisation, ainsi que par certaines actions ponctuelles :

- La Région bruxelloise a conclu un **partenariat avec Febelfin** (la Fédération d'institutions financières belges) pour la période 2022-

2025, visant à accompagner et sensibiliser les usagers et les administrations sur les outils bancaires. L'objectif de ce partenariat est de renforcer l'inclusion des citoyens bruxellois, dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un plan d'accompagnement des usagers dans **l'utilisation des services numériques publics et bancaires**. Des sessions d'information intitulées « J'adopte la banque en ligne » dans les communes ont été organisées, et easy.brussels, dans le cadre du partenariat, a pu assurer la transmission efficace des informations via ses réseaux et en collaboration avec Brulocalis.

- easy.brussels s'est engagée dans une collaboration avec le **programme de formation « connectoo » du Service Public Fédéral Stratégie et Appui (SPF BOSA)**. Ce programme vise à former et certifier les agents publics de tous les niveaux de pouvoir sur les enjeux de l'inclusion numérique, afin de soutenir les citoyens les plus vulnérables. Parallèlement, easy.brussels a tenu plusieurs réunions avec l'administration et les autorités fédérales responsables de la transition numérique.

Focus 2023

easy.brussels a poursuivi sa participation au **Plan d'appropriation** en 2023, notamment par les actions suivantes :

- Dans le cadre d'un projet pilote lié à la formation « conception inclusive » mise en place par easy.brussels pour Bruxelles Environnement, l'agence a participé à **l'évènement « Digital & Centré Citoyen »** organisé par le SPF BOSA le 19 octobre 2023, consacré à l'objectif de rendre les services publics numériques accessibles et inclusifs ;
- easy.brussels a participé à la présentation de la **Charte des droits numériques de la Ville de Bruxelles** ;
- easy.brussels a également pris part au premier **Salon de l'inclusion numérique à Bruxelles** le 19 janvier 2023, en collaboration avec Paradigm.



Coordonner et mettre concrètement en action la politique de simplification administrative

Au niveau régional, le comité de pilotage d'easy.brussels, renommé en 2020 **Comité d'Accompagnement de la Simplification Administrative**, regroupe des représentants des administrations régionales bruxelloises et des cabinets des Ministres du Gouvernement, et se réunit régulièrement afin de travailler de concert sur les projets de simplification administrative en cours. Ces réunions permettent d'informer régulièrement les institutions publiques régionales des projets de l'agence et des actions qui sont attendues d'elles.

Les réunions du Comité permettent également à easy.brussels de présenter aux participants des projets et initiatives d'autres institutions, dans une optique de collaboration et d'échange de bonnes pratiques.

Au niveau local, easy.brussels participe quant à elle au **Groupe de Travail « Simplification Administrative » de l'ASBL Brulocalis**. Ces réunions permettent de dresser un état des lieux des projets en cours et à venir, de favoriser les partages d'expérience entre administrations, et d'inviter, selon les besoins, les porteurs d'initiatives susceptibles d'intéresser les pouvoirs locaux.



MISSION
18
MISSION

Assurer le suivi des actions de simplification administrative

Depuis sa création en 2015, easy.brussels adresse chaque année au Gouvernement un **rapport d'activités, présentant les principales réalisations de l'agence et de ses partenaires en matière de simplification administrative et d'optimisation de la relation usager durant l'année écoulée**. Via cette publication, un monitoring annuel des projets est assuré.

MISSION
19
MISSION

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

easy.brussels assure la représentation de la Région bruxelloise dans l'implémentation de la réglementation européenne, notamment le **Single Digital Gateway et la facturation électronique**. Elle collabore également avec ses partenaires fédéraux (notamment le SPF BOSA) pour différents projets de simplification administrative, y compris e-Procurement et la facturation électronique.

Par ailleurs, l'agence entretient de nombreux contacts avec ses homologues régionaux, fédéraux et internationaux, rencontre des experts étrangers sur les thématiques de la simplification administrative, et participe à des événements extérieurs (conventions, conférences, etc.) afin de renforcer son expertise.

easy.brussels est également appelée à **représenter la Région de Bruxelles-Capitale lors de la visite de délégations étrangères** intéressées par la simplification administrative et les actions menées en ce sens dans la Région. L'agence a ainsi reçu une délégation de Roumanie le 27 avril 2022 et une délégation de Djibouti le 15 décembre 2022, et a pu leur **présenter l'Easy Way et les actions de simplification administrative menées par la Région bruxelloise**.

MISSION
20
MISSION

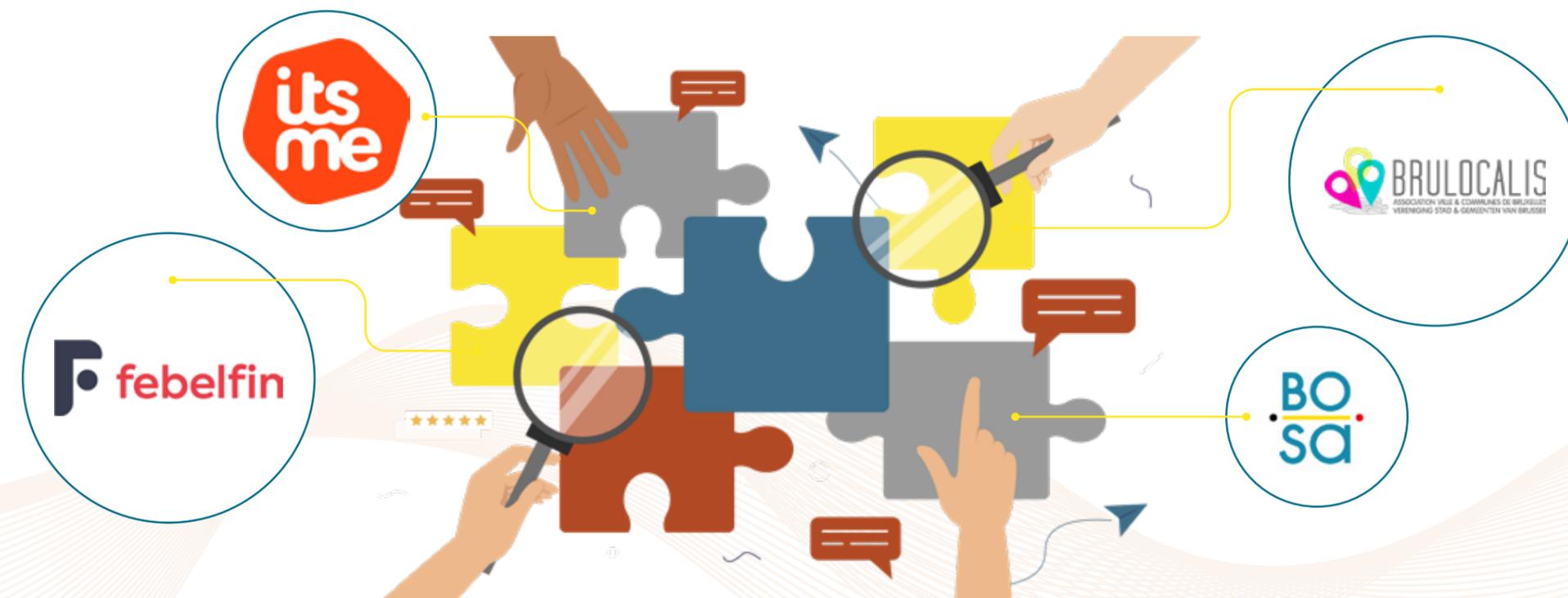
Assurer une collaboration efficace avec les partenaires publics et privés

Depuis 2016, easy.brussels octroie un **subside annuel à l'asbl Brulocalis**, qui a pour mission principale d'**aider les 19 communes et les CPAS bruxellois à remplir leurs missions au service des citoyens**. Brulocalis constitue un partenaire important d'easy.brussels dans sa collaboration avec les pouvoirs locaux, dans le cadre de nombreux projets.

Outre ce subside à Brulocalis, easy.brussels a également octroyé, en 2019, un **subside à l'asbl Espace Cultures & Développement** afin de financer leur **projet « Simplifions ensemble »**, qui consistait en des journées d'information portant sur les outils administratifs en ligne, tels qu'IRISbox, l'eBox, Mon Dossier, ou encore Itsme. Ces événements, éla-

borés en concertation avec chaque commune bruxelloise, étaient destinés aux usagers des services publics, mais aussi aux fonctionnaires communaux, dans une optique « Train the Trainer », et ont débouché sur le constat qu'une grande partie du public ignorait encore l'existence de ces services en ligne.

Enfin, easy.brussels, en tant que direction de **Bruxelles ConnectIT**, rencontre de nombreux prestataires publics et privés dans le cadre de ses missions en matière d'**informatique au service de la simplification administrative**, tels que le SPF BOSA, la DORU de la Région wallonne, Itsme, l'ULB et l'institut FARI. Des accords de collaboration avec des partenaires privés et publics sont conclus lorsque cela s'avère pertinent pour soutenir les missions de l'agence : le 16 mai 2022, une **convention a ainsi été signée avec Febelfin** pour la mise en œuvre d'actions de communication relatives à la banque en ligne jusque 2024.



II. Actions des administrations partenaires d'easy.brussels: 2023

A l'occasion de son rapport annuel, easy.brussels propose aux administrations membres du Comité d'Accompagnement de la Simplification Administrative de mettre en évidence une de leurs actions en matière de simplification.

Nous remercions Bruxelles Environnement, Bruxelles International, Bruxelles Logement et Brulocalis pour leurs contributions.



Bruxelles Environnement

MyPermit Environnement, le nouveau portail en ligne

Lancé dans le cadre du **plan de relance européen NextGenerationEU**, qui vise à soutenir la transition écologique et numérique, MyPermit Environnement est **le nouveau portail en ligne de Bruxelles Environnement** pour simplifier l'introduction des demandes de permis d'environnement en Région bruxelloise.

Qu'il soit citoyen ou entrepreneur, le demandeur peut utiliser cet outil interactif pour **préparer et soumettre une demande de permis d'environnement com-**

plète et, surtout, adaptée à sa situation. En effet, via un formulaire dynamique, il est guidé, étape par étape, dans le processus d'introduction de sa demande, en fonction de son projet, de son exploitation et de sa localisation. Il pourra ainsi déterminer facilement la classe de son permis, les installations classées concernées, les documents à fournir, etc.

Il est également possible à un demandeur potentiel de **réaliser une simulation de demande**. Ceci lui permettra de vérifier s'il dispose de toutes les informations requises pour son projet avant de démarrer officiellement le processus d'introduction d'une demande.

Qui plus est, **MyPermit Environnement facilite également le travail des agents** qui traitent les dossiers en digitalisant les échanges entre le demandeur et l'administration, et en améliorant la qualité des dossiers introduits.

Accessible sur le site web de Bruxelles Environnement et via la plateforme régionale en ligne mypermit.brussels, MyPermit Environnement est disponible pour les **demandes de nouveaux permis d'environnement régionaux** (de classes 1A, 1B, 1D, 2) et leurs prolongations, ainsi que pour les déclarations (classe 1C). De plus, les demandes de permis d'environnement (classe 2 et classe 3) de six communes bruxelloises peuvent déjà être introduites via MyPermit Environnement. Les autres communes suivront progressivement en 2024.

Durant la phase de conceptualisation, **hub.brussels**, ainsi que des représentants du secteur privé, ont été impliqués pour assurer une adéquation entre les besoins des demandeurs de permis et la solution proposée.

Le portail ne cesse d'accroître ses fonctionnalités, et pour 2023, une **hausse du nombre de demandes introduites via le portail a été observée**.



Bruxelles International

Plateformes de gestion des subsides

Bruxelles International a développé, avec le support de Bruxelles **ConnectIT et Paradigm**, des plateformes Salesforce pour la gestion informatisée des subventions :

- La première plateforme, dédiée à la **programmation FEDER 2021-2027**, fonctionne depuis 2023 ;
- La seconde plateforme, qui concerne **les autres subsides gérés par Bruxelles International**, notamment ceux relatifs à la politique « Image de Bruxelles », à la coopération au développement, et aux relations bilatérales internationales, entrera en fonction début 2024.

Ces deux outils informatiques permettent d'améliorer les services offerts aux clients (demandeurs/bénéficiaires de subventions et membres des cabinets ministériels), d'analyser et gérer toutes les informations relatives aux associations en un seul endroit, et de visualiser facilement les données en temps réel via des tableaux de bord et des rapports.

Il s'agit de projets pilotes qui pourraient être amenés à se développer au sein d'autres administrations et OAA bruxellois chargés de gérer des subsides.

Plateforme EU FUNDS

Les administrations régionales, les OIP et les OAA bruxellois concernés trouveront sur cette plateforme intra-bruxelloise, mise en place par Bruxelles International, **des informations utiles sur les programmes européens ainsi que les documents relatifs aux financements européens**. Ces informations étaient

auparavant partagées par email, et vu le nombre d'interlocuteurs impliqués, il était devenu nécessaire de mettre en place une manière plus pratique et efficace de les partager.

Site web feder.brussels

Le site feder.brussels est une obligation européenne. Chaque autorité de gestion a en effet l'obligation d'informer, par le biais de son site, sur les appels à projets en cours, les projets soutenus dans le cadre des différentes programmations, et les résultats obtenus. Le site permet de répondre à cette obligation, mais aussi, entre autres, de partager l'ensemble des documents utiles avec les porteurs de projets (modèles de dossier de candidature, règlements, présentations, etc.), et de les rediriger vers la plateforme FEDER évoquée ci-dessus.

Une centrale d'achats pour les missions de service

En 2023, Bruxelles International a conclu un **accord-cadre relatif à une centrale d'achat pour la réservation de voyages pour les missions de service à l'étranger et l'accueil de délégations à Bruxelles**.

hub.brussels et safe.brussels ont signé des protocoles de collaboration avec Bruxelles International, leur permettant de bénéficier de ce service. Concrètement, les OAA bruxellois qui souscrivent à la centrale d'achats sont dispensés de devoir lancer un marché public y relatif, ce qui constitue pour eux une simplification administrative. D'autres acteurs bruxellois ayant déjà marqué leur intérêt pour la démarche, d'autres protocoles de collaboration seront probablement conclus dans un futur proche.



Bruxelles Logement

Procédure d'indemnisation des loyers impayés pendant le moratoire hivernal sur les expulsions

Dans le cadre de la réforme de la réglementation relative aux expulsions domiciliées adoptée par la Région bruxelloise, l'une des mesures prévoit **l'instauration d'un moratoire hivernal généralisé sur l'ensemble des logements** (publics et privés) de la Région bruxelloise entre le 1^{er} novembre et le 15 mars.

Or, il arrive qu'un locataire ne paie pas le loyer au bailleur durant le moratoire hivernal. Pour compenser cette perte financière, le bailleur peut maintenant introduire une demande d'indemnisation auprès du Fonds régional de solidarité. Cette procédure a été conçue pour **faciliter les démarches du citoyen bailleur et l'informer le plus simplement possible sur ses droits**. A cette fin, une brochure a été éditée.

Le site internet de Bruxelles Logement décrit les conditions d'octroi, et propose un simulateur permettant au citoyen, en quelques clics, de savoir s'il est éligible ou non pour l'octroi d'une indemnité. La page est accessible via le lien suivant : <https://logement.brussels/etre-propretaire/expulsion-locative/moratoire-hivernal-demande-dindemnisation/>

Dans le cadre de la procédure d'octroi d'une indemnité, Bruxelles Logement peut être contactée par courrier, par email via une adresse dédiée, et par téléphone via un numéro gratuit.

Pour introduire la demande, trois possibilités s'offrent au bailleur :

- Un formulaire papier à envoyer par courrier ou par email ;
- Un formulaire en ligne ;
- Un formulaire accessible aux bornes électroniques à l'accueil de l'Iris Tower.

Le volume d'informations et de documents à fournir de la part du bailleur a été pensé dans une **optique de simplification et d'allègement des charges administratives**.

Bruxelles Logement a également initié une demande d'accès au registre national, qui est actuellement en cours d'examen ; si cette demande est acceptée, elle simplifiera encore davantage la procédure pour l'utilisateur.

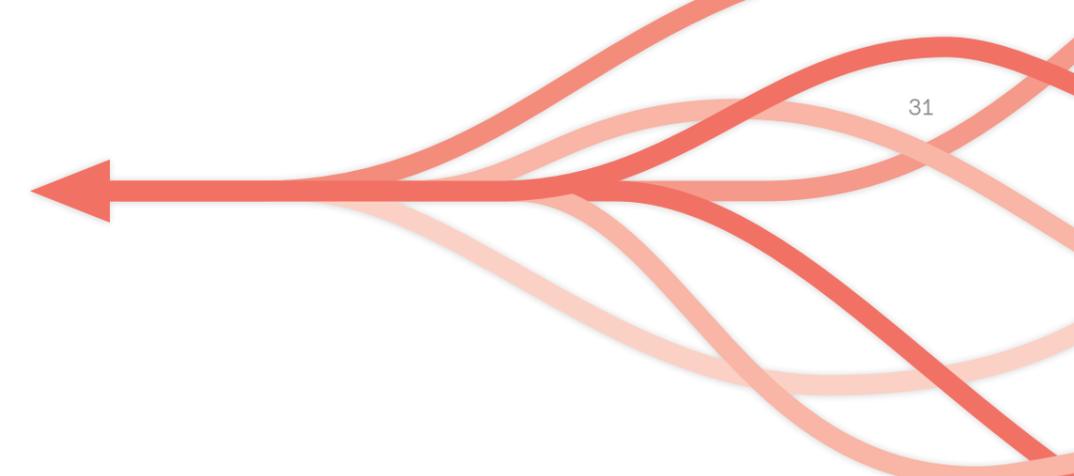
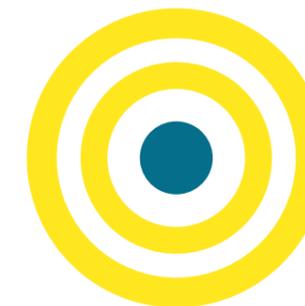


Brulocalis

Actions en soutien à la politique de simplification administrative au niveau local

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**.

Les travaux du Groupe de Travail « Simplification Administrative », réunissant les SPOC communaux et dont l'objectif est d'aborder, de traiter et de discuter les initiatives et projets liés à la simplification, ont principalement porté sur le suivi de la stratégie d'accueil régionale, du projet Brussels Youth to Digital, et des plans de formations. Nos membres ont également été sensibilisés au **Legal Design**. Ces enjeux sont en effet essentiels pour les communes mais aussi pour les CPAS, avec lesquels les synergies se sont renforcées tout au long de l'année.



La communication aux communes et CPAS est primordiale. Elle passe par des mailings, newsletters et actualités publiées sur le site web de Brulocalis, sur lequel le plan de formation piloté par easy.brussels est également intégré et régulièrement mis à jour. Enfin, une partie importante de la **revue « Trait d'Union »**, destinée aux fonctionnaires et mandataires communaux, est consacrée au compte-rendu **des travaux du GT « Simplification Administrative »**. Elle aborde également les dossiers d'actualités, et donne régulièrement la parole aux membres de Brulocalis afin de mettre en lumière leurs projets en la matière.

En outre, le Service d'études de Brulocalis et la Fédération des CPAS intègrent systématiquement un volet « simplification administrative » aux avis et analyses qu'ils doivent rendre.

Enfin, Brulocalis et la Fédération des CPAS poursuivent leurs actions visant à favoriser les échanges avec les différents niveaux de pouvoir.

COLOPHON

Remerciements

easy.brussels tient à remercier tous ses partenaires pour leur implication et collaboration dans les différents projets et travaux de simplification administrative.

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
2024/14.404/9

© easy.brussels tous droits réservés

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