

# Découvrir les outils de la Simplif

## Table des matières

Que signifie être « orientée usager » pour une administration ? .....	11
Qu'est-ce que l'ABC des démarches ? .....	12
De quelle information les usagers ont-ils besoin pour effectuer leurs démarches administratives ? .....	13

## Table des matières

Que signifie le concept de « charges administratives » ? .....	14
Pourquoi et comment mesurer les charges administratives ? .....	15
Qu'est-ce que le « SCM light » et quelle différence avec la méthode SCM classique ? .....	16
En quoi consiste une analyse des pièces et des données ? .....	17

## Table des matières

Comment utiliser le droit pour simplifier ? .....	18
Comment rédiger des textes juridiques les plus simples possible ? .....	19

## Table des matières

Pourquoi et comment mettre en œuvre une approche processus ? .....	20
Qu'est-ce qu'un processus générique et quelle est son utilité ? .....	21

## Table des matières

Comment mettre en œuvre le « principe de confiance » ? ..... 22

## Table des matières

Qu'est-ce que l'administration en ligne et quels sont ses avantages ? .....	23
Qu'est-ce qu'un formulaire intelligent ? .....	24
Qu'est-ce qu'un formulaire simple ? .....	25
Qu'entend-on par « Espace personnel » ? .....	26

## Table des matières

Les « sources authentiques » : de quoi parle-t-on ? .....	27
Comment utiliser les « sources authentiques » grâce à l'aide de la BCED ? .....	28
Comment créer des « sources authentiques » en Wallonie ou en Fédération Wallonie-Bruxelles ? .....	29



## Table des matières

Dans quelles conditions le partage de données entre administrations doit-il être réalisé ?	.30
Qu'entend-on par données à caractère personnel ?	31
Que prévoit la « Loi Vie Privée » en matière de traitement de données à caractère personnel ?	32
Que prévoit la « Loi Vie Privée » en matière de formalités vis-à-vis de la Commission pour la Protection de la Vie Privée (CPVP) ?	33
Que recouvre le concept de « sécurité de l'information » ?	34
Comment assurer la sécurité des informations ?	35

## Table des matières

Quelles sont les exigences légales en matière de transparence de l'administration ? .....	36
Quelle transparence pour les documents administratifs ? .....	37
Quelle transparence pour les traitements de données à caractère personnel ? .....	38

## Que signifie être « orientée usager » pour une administration ? (4'09'')

En adoptant une orientation usager, les administrations positionnent les utilisateurs des services publics au centre de leurs préoccupations. De manière imagée, il s'agit de se mettre dans la peau de l'utilisateur, dans ses chaussures, pour adopter son point de vue, comprendre ses besoins et ses attentes à chaque fois qu'il s'agit de créer ou de modifier un service offert par l'administration. Prenons un exemple d'évolution orientée usager dans un autre secteur : avez-vous un souvenir des premiers ordinateurs apparus dans les années 70 ? Ils nécessitaient des connaissances préalables pour les faire fonctionner. Ça n'allait pas de soi ! Aujourd'hui, les outils informatiques comme les tablettes sont développés sur base des attentes et des besoins des consommateurs. Ils sont plus simples et plus accessibles par des personnes qui souhaitent simplement répondre à un besoin de divertissement sans se tracasser de la technologie.

Cette démarche très utilisée dans le secteur privé habitue les usagers à des prestations d'un certain niveau de qualité et de fluidité. Pensez à la manière de commander, de moduler et d'utiliser aujourd'hui vos produits de télécommunication.

Sur base de ces expériences quotidiennes, les usagers sont également en droit d'attendre du secteur public un certain niveau de qualité et de proactivité. D'autant plus qu'ils le financent et qu'aucune concurrence ou alternative n'est présente. Heureusement, les démarches centrées sur les usagers sont devenues au fil des années une priorité de nos gouvernements. Elles sont clairement au programme des déclarations de politique régionale et communautaire.

Afin d'aider les administrations qui souhaitent emprunter cette voie, eWBS a mis en place un ensemble de dispositifs et d'outils supportant les services publics dans leurs efforts pour être « orientés usager » comme : l'identification des publics cibles, la présentation des démarches administratives dans l'ABC des démarches, la réalisation de parcours usagers ou encore l'utilisation de personas.

### **Passons en revue ces différents concepts.**

Pour tenir compte de leurs attentes spécifiques, quatre publics cibles principaux ont été identifiés. Ce sont les citoyens, les entreprises, le secteur non-marchand et les pouvoirs locaux. Cette segmentation est importante. En effet, elle permet de concevoir une prestation de service optimisée en fonction des attentes et du contexte des usagers. Elle permet aussi de mieux structurer la communication vers ceux-ci. Citons l'exemple de l'ABC des démarches qui permet de présenter à un public cible spécifique uniquement les démarches administratives qui l'intéressent. Notons aussi que la technologie de l'ABC des démarches lui permet d'être disponible de manière ciblée sur plusieurs sites administratifs dont le Portail de la Wallonie et celui du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles dès l'automne 2015.

Pour mieux appréhender l'expérience vécue par un usager, la réalisation de parcours usager permet de dresser une cartographie des interactions entre les utilisateurs et les administrations de manière à décrire le chemin emprunté pour répondre à une demande spécifique et le temps que cela prend. Finalement pour aider les agents de l'administration à se mettre dans la peau des usagers, eWBS a créé un ensemble d'usagers fictifs, les personas qui permettent lors des différentes phases d'évolution d'un service de se poser les bonnes questions sans avoir recours systématiquement à des enquêtes onéreuses. Vous le vivez tous les jours, les besoins des usagers sont transversaux par rapport à nos différentes administrations. L'orientation usager prend donc de plus en plus d'importance pour offrir une expérience fluide et efficace qui bénéficie non seulement à l'utilisateur final mais aussi à l'administration elle-même.

## Qu'est-ce que l'ABC des démarches ? (2'48")

La simplification administrative intègre la notion d'accès à l'information pour tous les publics cibles. L'information doit être claire, ciblée en fonction des usagers visés, et diffusée au moyen de canaux différents (web, guichet physique, brochures, téléphone). Proposer des démarches en ligne sur un portail administratif passe donc par une présentation adéquate des différentes démarches administratives existantes.

La Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles ont dès lors développé un « ABC des démarches » destiné à informer leurs usagers sur les « événements de vie » les plus fréquents, en clarifiant les démarches qui en découlent. En effet, tout usager quel qu'il soit (un citoyen, une entreprise, une association du secteur non marchand ou un pouvoir local) est tôt ou tard confronté à un « événement de vie » qui l'amène à entrer en contact avec une administration. Par « événement de vie », on entend par exemple : devenir parent, créer son entreprise, rénover son habitation, entamer des études ou encore engager du personnel.

L'ABC des démarches permet donc à tout usager d'avoir une vision synthétique de l'ensemble des démarches liées à un événement de vie, qu'il s'agisse des obligations à remplir, des droits auxquels il peut souscrire, et d'autres informations plus générales sur le sujet (exemple : quelles sont les démarches à réaliser pour « rénover une maison », pour « rechercher un emploi » ou lorsque l'on « devient parent »).

Par ailleurs, l'ABC oriente également l'utilisateur le cas échéant vers une information plus détaillée sur la démarche et renvoie directement vers le formulaire en ligne.

Dans ce sens, l'ABC des démarches peut aussi être envisagé comme un catalogue transversal des services rendus par les administrations et organismes d'intérêt public de tous niveaux de pouvoirs et entités, présentés selon le point de vue des usagers.

**La valeur ajoutée de l'ABC des démarches repose sur le principe suivant** : se glisser dans la peau de l'utilisateur pour le guider dans ses questionnements.

Il ne s'agit donc pas d'un simple répertoire de procédures déjà documentées ailleurs, mais d'un outil pratique pour orienter l'utilisateur selon ses besoins. L'ABC des démarches est un outil évolutif, qui est en réflexion permanente afin de répondre au mieux aux questionnements, besoins, et attentes des usagers.

Avec pour leitmotiv : guider l'utilisateur pour lui simplifier la vie ! Il est donc primordial que les services offerts par votre administration y figurent, et soient constamment mis à jour : c'est une vitrine importante pour vos missions de service public.

## De quelle information les usagers ont-ils besoin pour effectuer leurs démarches administratives ? (2'54")

L'administration offre une multitude de services aux usagers, encore faut-il que ceux-ci le sachent et qu'ils disposent de la bonne information sur les démarches à effectuer. Pour fournir la bonne information sur chacune de ces démarches administratives, pas de secrets ! Il faut se mettre dans la peau de l'utilisateur et imaginer quelles questions il pourrait se poser :

- » **En premier lieu** : suis-je concerné ? Une entreprise qui voudrait obtenir une prime à l'emploi pour engager du personnel doit nécessairement être une TPE, un citoyen qui voudrait bénéficier d'une prime à la réhabilitation doit avoir minimum 18 ans et être propriétaire de l'habitation souhaitée. Le public visé doit donc être décrit de manière détaillée.
- » **Deuxième question** : quel avantage vais-je en retirer ? Dans certains cas, l'utilisateur obtiendra des avantages financiers, tels que des primes ou autres subventions (par exemple : la prime isolation du toit ou la bourse Innovation) ; il faudra alors indiquer les montants dont il s'agit pour que l'information soit complète. Dans d'autres cas (comme l'obtention d'un permis, d'un agrément ou d'une exonération), aucune explication ne sera nécessaire.
- » **Troisième question** : y a-t-il des conditions pour obtenir cet avantage ? Il faudra dans tous les cas décrire les conditions d'octroi et dans certains cas (celui des agréments par exemple) les conditions à respecter pour conserver cet avantage.
- » **Question suivante** : quelle est la procédure administrative et quels sont les délais ? L'utilisateur souhaite connaître dès le départ les étapes de A à Z de la démarche qu'il entreprend, et dans quels délais il obtiendra satisfaction. Ces informations doivent donc être décrites.
- » **Enfin** : qui peut m'aider, qui peut m'en dire plus ? L'utilisateur souhaite avoir un interlocuteur par rapport à sa demande. Cette information est indispensable.

Plusieurs outils existent déjà au sein de l'administration pour diffuser cette information via le web, du plus synthétique au plus détaillé : comme l'ABC des démarches, les formulaires en ligne ou le cadastre des subsides aux Pouvoirs locaux. Fournir une réponse à toutes ces questions, c'est bien, mais ce n'est pas suffisant.

Il faut en effet que l'information donnée soit exacte, précise et complète. Elle doit aussi être cohérente quel que soit le canal de diffusion utilisé. Et enfin, ce qui est certainement le plus difficile, c'est qu'elle soit toujours à jour et donc régulièrement actualisée.

Pour faciliter le travail de mise à jour, eWBS a développé un outil de gouvernance de l'information, dénommé Nostra. Ce référentiel des démarches administratives permet un encodage unique par les agents de l'administration et une diffusion simultanée sur plusieurs portails web.

## Que signifie le concept de « charges administratives » ? (2'18'')

Dans la sphère administrative, de même que dans le monde des usagers, on entend fréquemment parler de « charges administratives » et de la nécessaire réduction de celles-ci, qui va de pair avec la simplification administrative. Mais que signifie cette expression ?

De manière très globale, si on interroge les usagers, ce qui se cache derrière ce terme est un concept assez flou.

- » Pour « Monsieur tout le monde », les charges administratives sont toutes les charges imposées par l'administration et dont il comprend peu l'utilité quand il ne les rejette pas totalement ;
- » Pour un dirigeant de PME, c'est tout le travail administratif qu'on lui impose et qui ne contribue en rien à l'augmentation de son chiffre d'affaires ;

C'est au niveau européen que l'on a défini ce concept de manière un peu plus rigoureuse.

En 2007, un Programme d'action pour la réduction des charges administratives dans l'Union européenne a été adopté. Ce programme visait à réduire de 25% les charges administratives au sein des Etats membres et de l'Union européenne à l'horizon 2012.

Cet objectif impliquait d'avoir une définition des « charges administratives » qui permette d'effectuer des comparaisons au niveau européen et de disposer d'une méthode de mesure largement répandue, qui était la méthode du SCM ou « Standard Cost Model » dont nous parlerons plus tard.

Dans cette littérature européenne, on trouve la définition suivante : « les charges administratives constituent l'ensemble des coûts générés par les obligations d'information contenues dans la réglementation vis-à-vis des usagers des services publics ».

Nous voici alors avec un autre concept, celui de l' « obligation d'information ».

Une obligation d'information est le devoir par lequel l'utilisateur est tenu de procurer ou de préparer une information, puis de la mettre à disposition de l'autorité publique ou d'une tierce partie. Chaque obligation d'information consiste en un certain nombre de pièces ou de données à fournir par les usagers. Diminuer les charges administratives revient donc, pour l'administration, à tenter de diminuer les obligations d'information ou lorsque c'est possible, à se procurer l'information nécessaire auprès d'autres administrations.

## Pourquoi et comment mesurer les charges administratives ? (2'26'')

Tout d'abord, pourquoi mesurer les charges administratives ? La quantification des charges administratives vise essentiellement à pouvoir mesurer leur évolution dans le temps, afin de s'assurer de l'efficacité des mesures de simplification administrative.

Mais, quantifier les charges administratives n'est pas chose aisée ! Il existe en effet plusieurs méthodologies de mesure et en choisir une est une affaire d'experts et est fonction du but que l'on poursuit.

### **La littérature distingue généralement deux familles d'approches :**

- » La première, l'approche descendante (top-down) qui se focalise sur une catégorie d'utilisateurs ou un public cible précis : il s'agit par exemple de faire des enquêtes comme celles réalisées annuellement par le Bureau Fédéral du Plan, au moyen d'un questionnaire envoyé par courrier aux entreprises et qui concerne l'ensemble des charges administratives qui pèsent sur elles, quel que soit le domaine concerné (emploi, environnement, fiscalité, ...).
- » La deuxième, l'approche ascendante (bottom-up) qui se focalise sur la réglementation à l'origine des charges administratives ; dans ce cas, il s'agit d'utiliser des méthodes telles que le Standard Cost Model (SCM), le modèle de mesure Kafka ou encore le modèle MISTRAL. Ces méthodes impliquent en général la réalisation d'interviews d'experts et de discussions avec des groupes ciblés. L'analyse ne concerne qu'un seul domaine, à savoir celui de la réglementation ou des réglementations étudiée(s).

Chacune de ces familles d'approches possède des avantages et des inconvénients. Seule l'approche top-down permet d'avoir rapidement une vue globale de l'ensemble des charges administratives par domaine et pour un public cible précis pour autant que l'échantillon analysé soit suffisamment représentatif de ce public.

En Région wallonne, entre 2009 et 2012, on a utilisé les deux approches. Une étude « Ensemble Simplifions » a permis d'identifier les principales sources d'irritation pour les différents publics cibles. Par ailleurs, une méthode de type bottom-up, reconnue au niveau européen, à savoir la méthode du Standard Cost Model a aussi été utilisée. Cette méthode permet d'évaluer de manière précise les charges administratives liées à chaque réglementation et propose également des pistes de simplification administrative. Celle-ci est cependant fort lourde et coûteuse à mettre en œuvre à grande échelle.

## Qu'est-ce que le « SCM light » et quelle différence avec la méthode SCM classique ? (3'22")

Pour répondre au besoin d'une estimation rapide et systématique de l'évolution des charges administratives sur ses projets, e-Wallonie-Bruxelles Simplification (eWBS) a développé une méthode relativement légère, portant le nom de « SCM light », vu qu'elle s'inspire grandement de la méthodologie du Standard Cost Model (SCM).

Cette méthode, qui est moins coûteuse en temps et en argent, répond à deux objectifs : estimer les gains de charges administratives d'un projet de simplification et estimer l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur grâce à ce projet. Elle permet aussi d'objectiver l'intérêt potentiel d'un projet de simplification et constitue donc un outil d'aide à la décision pour le pilotage des projets de simplification administrative.

### La méthode comporte 2 volets :

- » le volet quantitatif : il s'agit d'identifier les tâches qui, grâce au projet, ne devront plus être effectuées, ni par l'utilisateur du service public, ni par les fonctionnaires de l'administration. Une fois ces tâches identifiées, elles sont reportées dans un tableau reprenant le coût des pièces et la fréquence des tâches. Ces tâches sont liées à la transmission du dossier, au traitement, à l'encodage.
- » le volet qualitatif : il s'agit de 25 questions fermées portant sur l'optimisation et la rapidité du processus, la réduction des délais de paiement, la qualité du service rendu à l'utilisateur, l'impact du projet sur l'environnement, le but du projet et l'utilité de celui-ci. Chaque réponse est pondérée et fournit un score final entre 1 et 4.

Ces 2 volets sont croisés dans une matrice et fournissent un score entre C3 et A1. Plus le projet tend vers le score A1, plus l'intérêt de le lancer est intéressant, tant du point de vue qualitatif que du point de vue du gain de charges administratives.

Tentons une petite comparaison entre la méthode SCM et celle du SCM light.

- » La méthode SCM vise à mesurer l'évolution des charges administratives liée à la simplification d'un dispositif public comme par exemple la prime à la rénovation. La méthode SCM light vise à estimer les gains de charges relatifs aux projets de simplification, quelle que soit leur nature ou leur taille.
- » Les deux méthodes n'utilisent pas la même définition des charges administratives. La méthode SCM utilise la définition européenne (dont nous venons de parler) ; elle ne prend donc en compte que les charges administratives pour les usagers, tandis que le SCM light y intègre également les charges au niveau de l'administration.
- » Le SCM décortique de manière exhaustive tous les éléments constitutifs d'un processus administratif. Le SCM light le fait de manière beaucoup plus sommaire en se concentrant sur ce que le projet va améliorer. Le tableau utilisé pour estimer les charges ne comporte donc pas, pour le SCM light, l'ensemble des pièces justificatives existantes ni des tâches à réaliser. Il s'agit également d'approximer la tâche ou pièce recherchée à une autre tâche ou pièce existante dont le coût est déjà connu. C'est la raison pour laquelle on parle d'estimation et non de calcul précis.

La méthode SCM light permet de comparer les projets de simplification entre eux puisqu'elle est appliquée de la même manière aux différents projets.



## En quoi consiste une analyse des pièces et des données ? (3'21'')

Les obligations d'information des usagers vis-à-vis de l'administration génèrent des charges administratives non négligeables. L'analyse des pièces et des données, présentée ici, est une manière de réduire les charges administratives.

Si nous voulons simplifier la relation entre l'administration et ses usagers, il est fondamental de penser à alléger le nombre de preuves demandées aux usagers dans leurs démarches administratives. Ces documents, appelés « annexes », « pièces probantes », « pièces justificatives » selon les services, servent avant tout à transmettre des données et des informations à l'administration. Après analyse, il s'avère parfois que ces informations sont déjà détenues par l'administration ou ne sont plus nécessaires ou encore ne nécessitent pas d'être formellement jointes au dossier.

### **Mettre en œuvre une analyse des pièces et des données peut donc déboucher sur diverses actions :**

- » Le recueil des informations nécessaires auprès d'autres administrations qui détiennent déjà ces informations. C'est ce qu'on appelle le « partage de données », qui permet de respecter un autre principe de la simplification administrative, à savoir celui de la « collecte unique ». Concrètement, il s'agit de recourir aux sources authentiques pour obtenir directement, par exemple, des données fiscales (Avertissement Extrait de Rôle) ou des informations du Registre National.
- » La dématérialisation de la pièce justificative qui est réalisée parallèlement à la dématérialisation du formulaire utilisé pour collecter les données.
- » La suppression pure et simple d'une pièce justificative. Après analyse, l'administration peut se rendre compte que la fourniture de celle-ci n'est pas vraiment utile. Par exemple, l'administration demande souvent une copie du règlement d'ordre intérieur aux ASBL dans le cadre de l'octroi d'un subside. Dans les faits, il s'agit d'une pièce qui peut ne pas être analysée ni contrôlée. Une modification réglementaire peut cependant s'avérer nécessaire.

- » Une analyse plus approfondie appelée « principe de confiance » qui consiste à remplacer la pièce justificative par une déclaration sur l'honneur tout en maintenant la possibilité d'un contrôle a posteriori. Cette analyse principe de confiance est réalisée uniquement s'il existe une réelle volonté de réorganisation et de refonte complète des processus de travail au sein de l'administration.

Quand faut-il réaliser une analyse des pièces et des données ? Ce type d'analyse doit être réalisé soit durant la modification d'un texte réglementaire, soit lors de l'élaboration ou la révision d'un dispositif administratif.

Quels sont les avantages liés à l'utilisation de ces méthodes ? Les 2 parties sont gagnantes ! L'usager va gagner du temps : il ne devra plus constituer son dossier de pièces administratives, ni effectuer les formalités qui en découlent ; et de l'argent : il ne devra plus payer l'acquisition de certaines de ces pièces.

L'administration va gagner du temps grâce à une diminution de la taille des dossiers. Les agents auront moins de pièces justificatives à traiter et donc plus de temps pour analyser les dossiers en profondeur.

Quels sont les inconvénients ? Cette analyse peut aboutir à la mise en œuvre de recommandations qui impliquent des développements informatiques (création de nouveaux flux d'échanges de données avec des sources authentiques,...) ou encore des modifications réglementaires. Ces développements demandent souvent du temps et un suivi par l'administration.

## Comment utiliser le droit pour simplifier ? (3'00'')

Le droit est l'un de nos meilleurs outils pour simplifier les démarches administratives des usagers puisqu'il en est bien souvent la source !

C'est en effet dans les textes juridiques que l'on trouve les formalités administratives que doivent remplir, par exemple, les citoyens pour bénéficier de leurs droits et des services mis à leur disposition par l'administration : obtenir une prime énergie, un subside pour organiser une activité sportive ou culturelle.

Simplifier via le droit est un défi majeur. C'est une action qui s'inscrit dans un contexte plus large d'amélioration du droit qui touche plusieurs aspects qui peuvent parfois être difficiles à traiter en même temps et qui nécessite de nombreuses expertises.

- » Nous pouvons vérifier un texte juridique sur le plan strictement légal. On parle alors de légalité juridique, sécurité juridique, respect des principes de légistique.
- » Ou, se concentrer sur l'harmonisation terminologique, la lisibilité.
- » Ou encore, analyser, comme en simplification, l'impact de l'ensemble d'une réglementation sur les usagers. On vise alors la réduction des charges administratives, l'intégration des bonnes pratiques de simplification administrative.

Tout l'enjeu est d'arriver à travailler de concert sur tous ces aspects et de faire évoluer de manière innovante notre administration sur le plan organisationnel et institutionnel.

Dans son domaine d'expertise, et en étroite collaboration avec ses partenaires de l'administration qui travaillent sur le même sujet, eWBS privilégie deux moyens d'action principaux :

- » Le premier : simplifier le contenu du droit. Le droit doit faciliter les actions de simplification menées par l'administration. Il doit contenir les éléments juridiques qui permettront aux agents traitant les dossiers de fournir un service simplifié et dématérialisé aux usagers. Pour cela, le texte juridique doit être en phase avec les grands principes de simplification et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).
- » Le second : présenter le droit de manière simple. Le droit doit être présenté de manière simplifiée pour les usagers. Les démarches, les formalités et les procédures qui en découlent doivent être expliquées aux usagers de manière claire, précise et accessible. Les actes et les documents administratifs qui appliquent ou décrivent ce droit doivent être lisibles et compréhensibles.

Pour cela, la communication autour du droit doit permettre une accessibilité et une lisibilité simplifiées de l'information.

### En résumé :

- ▣ Plus un texte juridique est simple, facile à comprendre et accessible, plus les règles seront faciles à respecter et à appliquer.
- ▣ Plus le langage utilisé par l'administration pour l'application de ce texte est clair et vulgarisé, plus les usagers seront satisfaits du service rendu.

## Comment rédiger des textes juridiques les plus simples possible ? (3'21")

Simplifier via le droit, c'est tendre vers un idéal : celui d'un texte juridique le plus simple possible. En d'autres mots, un texte doit se limiter à ce qui est strictement nécessaire pour atteindre l'objectif poursuivi par celui-ci et prendre en compte les attentes et besoins de ceux qui vont l'appliquer. Pour atteindre cet idéal, dès le début du processus réglementaire, il faut penser à rédiger des textes (principalement, décret et arrêté) qui intègrent toutes les bonnes pratiques en matière de simplification administrative et d'administration électronique.

Ces bonnes pratiques permettront aux agents traitant les dossiers de fournir un service simplifié et dématérialisé aux usagers. Les deux parties concernées verront ainsi leurs charges administratives considérablement diminuer.

### **Du point de vue de la simplification, un « bon » texte juridique, c'est quoi ?**

C'est tout d'abord, un texte qui prévoit des démarches administratives, des formalités et des procédures simples et dématérialisées. Concrètement :

- » Il autorise uniquement la collecte des informations qui sont strictement nécessaires. Par exemple, en ne demandant pas aux usagers des informations que l'administration possède déjà.
- » Il prévoit un nombre limité de pièces justificatives par démarche. Par exemple, là où c'est possible, les attestations ou certificats, parfois compliqués à rassembler, sont remplacés par une déclaration sur l'honneur. On peut aussi prévoir la possibilité de tenir à disposition les pièces pour un contrôle a posteriori.
- » Il met en place des procédures qui respectent les processus génériques métier transversaux qui ont été validés au sein de l'administration. Par exemple, pour allouer une prime ou subsidier un opérateur.

- » Il prévoit des modalités de transmission des documents simples et la possibilité d'échanger avec l'utilisateur de manière dématérialisée. Par exemple, il est préférable de prévoir le recours au courrier ordinaire à la place de l'envoi recommandé avec accusé de réception, ou de prévoir l'utilisation de formulaires électroniques à la place de formulaires papier.
- » Il autorise également le partage de données issues de sources authentiques entre les administrations, tout en respectant les prescrits de la Loi Vie Privée.
- » Il permet l'utilisation éventuelle d'outils informatiques pour assurer la traçabilité d'un dossier administratif.

Mais un « bon texte juridique », c'est aussi un texte qui prévoit l'évolution des pratiques administratives et des technologies.

Par exemple, en utilisant des termes neutres technologiquement qui peuvent être interprétés en fonction de cette évolution ou en prévoyant l'introduction d'un dossier par l'intermédiaire d'un formulaire sans plus de précisions sur le format et sans prévoir de modèle standard figé en annexe d'un décret ou d'un arrêté. En effet, de nos jours, les nouvelles technologies sont un volet important de la simplification. Et les pratiques administratives évoluent constamment. Le texte ne doit pas être un frein ou un obstacle à ces évolutions.

## Pourquoi et comment mettre en œuvre une approche processus ? (4'04»)

La modernisation des services publics passe sans aucun doute par l'amélioration de leur efficience.

La description et l'optimisation des processus sont donc devenues progressivement des enjeux importants au sein de l'administration. Dans cette démarche, la simplification administrative et l'orientation usager doivent figurer parmi les principes fondateurs de l'amélioration des processus. L'amélioration interne doit impérativement viser des répercussions positives pour l'utilisateur qui reste le bénéficiaire final et essentiel de tout service public.

Le travail sur les processus permet également de préparer l'informatisation des services publics aboutissant ainsi à l'administration électronique. Aussi appelée e-gouvernement, il s'agit de la possibilité pour les usagers de réaliser leurs démarches administratives de manière plus simple et en ligne. Ceci leur permet d'être informés, à tout moment, du suivi de leur dossier au sein de l'administration. Nous parlons ici de la traçabilité des dossiers administratifs. Penchons-nous de manière plus précise sur l'« approche processus » en elle-même. Pour cela, définissons d'abord ce qu'est un processus.

C'est un ensemble d'activités ou tâches corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée, aussi appelés des inputs, en éléments de sortie, également appelés outputs, afin d'atteindre un résultat final qui peut être un produit ou un service à destination de bénéficiaires.

Un exemple sera certainement plus parlant : l'introduction d'une demande de permis d'environnement par une entreprise, qui est ici l'input, se traduit in fine par la délivrance de ce permis d'environnement, ou l'output, grâce à la mise en œuvre du processus métier sous-jacent.

L'« approche processus » est une méthode qui consiste à décrire et à mesurer de manière méthodique le fonctionnement d'un organisme, ses processus, dans le but d'en améliorer la qualité de manière continue. Simplification, optimisation et satisfaction des usagers sont les maîtres mots de cette méthodologie.

Ce travail sur les processus permet d'identifier les flux d'informations, les ressources utilisées et les acteurs impliqués dans les différents services peu importe la structure organisationnelle de l'administration. L'approche processus est donc essentiellement une démarche transversale de décloisonnement des activités.

Le résultat d'une approche processus peut être consolidé dans la « cartographie des processus ». Celle-ci permet d'identifier visuellement l'ensemble des processus mis en place au sein de l'administration. Ceux-ci sont traditionnellement répartis en trois types, les processus métier, de management, et de support.

Mener une démarche processus doit être réalisé de manière professionnelle. Le Service Public de Wallonie (SPW) tout comme le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (MFWB) l'ont bien compris puisqu'ils ont mis en place des cellules support qui sont notamment en charge de cette mission. Ces cellules ont développé une méthodologie processus propre à leur administration afin de garantir un seul langage de schématisation, commun et simplifié, pour toute démarche processus. Elles peuvent également accompagner une démarche processus ou former des agents à celle-ci afin de soutenir ou de renforcer l'administration. La cellule Avanti du SPW a développé sa méthodologie validée en 2014. La cellule qualité du MFWB a développé la sienne en 2011.

## Qu'est-ce qu'un processus générique et quelle est son utilité ? (3'10")

Nous venons de voir que l'approche processus aboutit à la description d'une véritable cartographie des processus au sein de chaque administration ! Mais en y regardant de plus près, nous pouvons nous rendre compte qu'il est possible que plusieurs administrations mettent en œuvre de manière différente des processus relevant pourtant de métiers similaires.

Par exemple, le processus mis en œuvre dans une administration pour obtenir une subvention n'est pas forcément le même que celui mis en œuvre dans une autre administration. Il en va de même pour les processus d'agrément ou encore de contrôle.

Les usagers des services publics sont alors confrontés à des traitements différents pour des demandes à priori semblables. En effet, pourquoi les modalités devraient-elles être différentes si l'entreprise demande une subvention à telle ou telle autre administration ? Ce constat est source d'incompréhension, voire d'irritation de la part des usagers qui se trouvent face à des incohérences qu'ils ne comprennent pas.

C'est en partant de ce constat, qu'ont été développés les « processus génériques » dans l'objectif d'uniformiser l'expérience des usagers des services publics.

Un processus générique est un « processus-type » susceptible d'être mis en œuvre (en tout ou en partie), mais à l'identique, dans des contextes différents et par des directions générales ou des départements différents. Par exemple, les étapes uniformisées du processus d'allocation de subside permettent à des usagers d'expérimenter une certaine cohérence à travers leurs démarches et cela même face à des administrations compétentes pour des matières différentes.

Les processus génériques sont donc des processus simplifiés, optimisés et harmonisés.

Au niveau de la Région wallonne, un référentiel des processus génériques définit les principaux processus métier, à savoir : les métiers allouer, contrôler, autoriser, acheter, recouvrer, réglementer et communiquer.

Une initiative du même type a vu le jour au Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui a identifié des processus pouvant être génériques au sein de ses processus métier, de support et de management. Les processus de support peuvent en effet avoir un impact indirect très important en terme de simplification administrative ; prenons l'exemple de l'amélioration des délais de paiement.

Au travers de la création d'eWBS, ce principe des processus génériques ouvre de nombreuses perspectives de synergies entre les deux administrations toujours dans l'objectif :

- » de mettre l'utilisateur au centre des préoccupations ;
- » d'assurer la transversalité et la cohérence des pratiques ;
- » et finalement de décrire les pratiques optimales dans une optique usager ET administration.

## Comment mettre en œuvre le « principe de confiance » ? (2'47")

Si nous voulons simplifier la relation entre l'administration et ses usagers, il peut être intéressant de penser au « Principe de confiance ».

Ce principe consiste à dispenser l'utilisateur des services publics de fournir certaines informations au moment de l'introduction de sa demande, sachant qu'il sera toujours possible de réaliser un contrôle par la suite.

Mettre en œuvre le principe de confiance consiste à remplacer une pièce justificative par une déclaration sur l'honneur tout en maintenant la possibilité d'un contrôle a posteriori. Par exemple : une pièce de type « Preuve d'Assurance Responsabilité Civile » est régulièrement remplacée par une déclaration sur l'honneur. Il est important de retenir que le principe de confiance ne supprime pas le contrôle, il modifie uniquement ses modalités. Les dossiers ne sont plus contrôlés systématiquement a priori mais au cas par cas, sur base de deux échantillons choisis, au hasard pour le premier et sur base d'une analyse de risques, pour le deuxième. Une analyse « principe de confiance » va donc au-delà d'une analyse des pièces et des données, en proposant des actions de simplification qui nécessitent une réorganisation du contrôle au sein de l'administration.

Quand est-il intéressant de faire une analyse principe de confiance ? Ce type d'analyse peut être réalisé soit durant la modification d'un texte réglementaire, soit lors de l'élaboration ou la révision d'un dispositif administratif.

Quels sont les avantages liés à l'utilisation du principe de confiance ? Les deux parties sont gagnantes !

L'utilisateur va gagner :

- » **du temps** : il ne devra plus constituer son dossier de pièces administratives, ni effectuer les formalités qui en découlent ;
- » **de l'argent** : il ne devra plus payer l'acquisition de certaines de ces pièces.

L'administration va gagner du temps grâce à une diminution de la taille des dossiers ; les agents auront moins de pièces justificatives à traiter et donc plus de temps pour analyser les dossiers en profondeur ou pour accompagner les usagers ou encore pour effectuer des contrôles plus ciblés.

Quels sont les inconvénients liés à l'utilisation du principe de confiance ? Il n'y a pas d'inconvénient particulier pour autant que, dans le cadre de l'application du principe de confiance, les contraintes liées à la réorganisation du contrôle des dossiers a priori en un contrôle a posteriori soient incluses dans une volonté d'évolution de l'administration elle-même.

Cette réorganisation nécessite une gestion du changement tant en interne, au niveau des fonctionnaires, qu'au niveau des usagers des services publics.

Par ailleurs, tous les publics ne se prêtent pas aussi bien à ce type d'approche : certains publics sont en contact régulier avec l'administration pour ce type de démarche : par exemple un service social agréé qui renouvelle son agrément. Dans d'autres cas, les bénéficiaires de la démarche n'existeront peut-être déjà plus au moment du contrôle, comme par exemple une PME. Le choix d'utiliser le principe de confiance doit donc s'appuyer sur une analyse de risque et n'est pas toujours la réponse optimale.

## Qu'est-ce que l'administration en ligne et quels sont ses avantages ? (3'21")

Proposer des démarches administratives en ligne s'impose comme une priorité et une valeur centrale du processus de modernisation des services publics. Supprimer le papier en proposant des démarches en ligne permet avant tout de faciliter la vie des usagers. Mais c'est aussi bien plus : il s'agit en réalité d'améliorer le fonctionnement de l'administration et sa relation quotidienne avec ses usagers en rencontrant, voire en anticipant leurs attentes et leurs besoins. Petite illustration : grâce au portail [wallonie.be](http://www.wallonie.be) ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles, l'utilisateur dispose d'un large éventail d'informations en ligne, depuis la présentation des différentes démarches administratives existantes jusqu'aux textes législatifs ou réglementaires en passant par les données de contact des administrations.

L'information est présentée suivant la logique de l'utilisateur, qui y accède en fonction de son profil et de ses événements de vie. Initier une démarche administrative à toute heure et en tous lieux est également une possibilité offerte au citoyen grâce à la mise à disposition de plus de 200 formulaires accessibles en ligne.

Suivant la formalité à réaliser, l'utilisateur peut accéder, au moment qui lui convient le mieux, au formulaire associé. Certains formulaires sont téléchargeables, pour être imprimés et complétés de façon traditionnelle. D'autres formulaires peuvent être remplis de manière interactive et transmis par voie électronique. Ces formulaires intelligents offrent de nombreuses facilités à l'utilisateur, par exemple : l'aide au remplissage qui limite les incompréhensions, les erreurs ou les oublis ; un pré-remplissage automatique de certaines informations, sur base du profil de l'utilisateur ou sur base d'informations déjà disponibles au sein de l'administration, une adaptation des rubriques du formulaire sur base des réponses apportées par l'utilisateur.

Enfin, grâce à l'Espace personnel, disponible sur le portail [www.wallonie.be](http://www.wallonie.be) et prochainement sur le portail de la Fédération Wallonie-Bruxelles, les utilisateurs disposent d'une gamme étendue de services interactifs autour de leurs formalités en ligne. Point d'entrée unique et personnalisé, il offre, après authentification, un espace centralisé où l'utilisateur peut consulter l'ensemble de ses démarches administratives en cours, en introduire de nouvelles, les sauvegarder pour les finaliser plus tard et les signer électroniquement. Il peut également suivre l'état d'avancement de ses démarches en cours d'instruction par l'administration compétente.

Ces actions d'administration électronique présentent pour l'utilisateur de nombreux avantages :

- » La disponibilité et l'accessibilité des données de l'administration ;
- » Une information et des démarches administratives proposées suivant la logique de l'utilisateur et organisées sur base des événements de vie du citoyen, de l'entreprise, du pouvoir local concerné ;
- » L'introduction facile en ligne, la gestion et le suivi de ses démarches administratives et la possibilité de constituer un dossier administratif, en toute sécurité.

Mais le bénéfice de ces actions est partagé avec les administrations elles-mêmes et leurs agents traitants, dont le travail peut également être grandement facilité.

## Qu'est-ce qu'un formulaire intelligent ? (2'57")

Lorsqu'on fait passer une procédure du papier vers l'électronique, il est possible de créer un formulaire intelligent. Ce formulaire est accessible au départ de l'Espace personnel et peut s'avérer très utile pour simplifier la transmission des données collectées par l'administration auprès de l'utilisateur dans le cadre de cette procédure.

- » Un formulaire intelligent s'adapte à l'utilisateur en lui proposant uniquement les rubriques qui le concernent.
- » Il offre de nombreuses possibilités d'aide au remplissage. Par exemple, le pré-remplissage automatique de certains champs, sur base du profil de l'utilisateur ou sur base d'informations déjà disponibles au sein de l'administration via le partage de données. Autre mode d'aide au remplissage : certains champs se complètent automatiquement en fonction des actions de l'utilisateur. Par exemple : l'utilisateur entre le code postal, et le formulaire lui présente un choix de localités possibles ;
- » Le formulaire intelligent permet également la validation : il indique à l'utilisateur les erreurs de remplissage ou les informations manquantes. Concrètement : les champs obligatoires qui sont restés vides sont indiqués en rouge et le formulaire ne peut être envoyé tant que les corrections n'ont pas été effectuées ;
- » Ce formulaire peut aussi utiliser des données cartographiques qui facilitent grandement l'identification d'un lieu ou d'une parcelle cadastrale au départ d'une carte interactive ;

- » Il permet par ailleurs à l'utilisateur d'associer des fichiers électroniques en annexe à sa demande ;
- » Enfin, le formulaire intelligent peut effectuer automatiquement des opérations de calcul sur base de valeurs introduites par l'utilisateur.
- » A côté de ces facilités de remplissage, le formulaire intelligent peut être muni de la signature électronique : l'utilisateur est alors invité à signer le formulaire au moyen de sa carte d'identité et d'un lecteur de carte. Toutes ces options et possibilités peuvent bien évidemment se combiner pour offrir aux utilisateurs des formulaires adaptés, faciles et agréables à remplir.

Une fois le formulaire validé, les données qu'il contient sont transmises à l'administration, soit par le biais d'une application de traitement interne (comme un back office), soit par une récupération directe dans l'Espace personnel.

Attention ! Ce n'est pas parce qu'un formulaire est intelligent, qu'il est forcément simplifié. Au contraire, parfois, la tentation est grande d'en demander plus à l'utilisateur dans la mesure où c'est ce dernier, et non plus l'administration, qui effectue le travail d'encodage. C'est pourquoi tout projet de formulaire intelligent doit être envisagé au départ d'une approche de lisibilité et de simplification, qui va permettre de limiter au strict nécessaire les données demandées afin que le formulaire intelligent constitue une réelle simplification pour l'utilisateur.



## Qu'est-ce qu'un formulaire simple ? (4'03'')

Au cœur de la relation entre les pouvoirs publics et le citoyen, on trouve des formulaires. Que le formulaire soit intelligent et interactif ou simple document imprimé ou à télécharger, l'enjeu numéro 1 est toujours qu'il soit simple et lisible.

Le formulaire doit être conçu pour collecter des données en allant directement à l'essentiel. Plus le formulaire est simple et clair pour l'utilisateur, plus celui-ci transmettra des renseignements exacts à l'administration.

### Comment concevoir un formulaire simple et lisible ?

Première étape : simplifier ! Pour cela, pensons à mettre en œuvre le principe de confiance et le partage de données. Il s'agit de limiter au strict nécessaire les données demandées, en évitant, par exemple, de demander à l'utilisateur des données qui ne sont pas indispensables au traitement de son dossier ou qui peuvent être obtenues auprès d'autres administrations.

Il s'agit ensuite d'appliquer quelques règles d'or pour élaborer le formulaire :

- » **Première règle d'or** : sélectionner l'information. La pertinence de l'information donnée et à demander est le fondement de la réalisation d'un formulaire. Le rédacteur de formulaire doit en premier lieu dresser la liste des données qui doivent être demandées. Cette liste établie, il doit alors se poser les questions suivantes. Qui est l'utilisateur ? Que sait-il sur le sujet ? Et que doit-il savoir pour répondre de manière adéquate aux questions posées ?
- » **Deuxième règle d'or** : adopter la logique de l'utilisateur. La logique du fonctionnaire est celle du traitement de ses dossiers. Le lecteur quant à lui veut tout de suite savoir s'il est concerné ou non par le formulaire. Il veut savoir d'emblée par exemple quelles conditions il doit rencontrer pour bénéficier d'une prime. Adopter la logique de l'utilisateur, c'est donc structurer le formulaire de manière à rencontrer ses attentes. Les premières questions qu'il attend en début de formulaire sont : Qui suis-je ? Quel est l'objet du formulaire ? Celui-ci correspond-il bien à ma demande ?

- » **Troisième règle d'or** : structurer la présentation du formulaire. L'utilisateur doit également rapidement identifier chacune des étapes à suivre dans la « lecture » du formulaire, la nature et la fonction de chaque partie, les zones spécifiques de remplissage du formulaire. Regrouper les informations, diviser le texte de façon claire, cohérente et uniforme, établir un plan bien organisé, allant du général au particulier sont essentiels pour que l'utilisateur s'y retrouve. Le titrage, la bonne structuration du formulaire sont autant de panneaux indicateurs pour l'utilisateur.

- » **Enfin, quatrième règle d'or** : écrire pour l'utilisateur. Il faut trouver le mot exact, la tournure, le ton approprié, pour rencontrer l'utilisateur dans son univers quotidien. Mieux vaut faire des phrases courtes, limitées à 15-20 mots, et simples : sujet, verbe, complément ; on préférera les phrases affirmatives et qui utilisent la voie active. Il faut éviter les synonymes et le vocabulaire technique, faire appel à des exemples choisis, à des schémas, et à des tableaux qui structurent l'information utile de manière beaucoup plus compréhensible pour l'utilisateur.

Enfin, parce que le grand ennemi du rédacteur reste lui-même, car il est expert du contenu et familiarisé avec le domaine concerné, il est conseillé de faire relire le formulaire terminé par une personne éloignée de la matière traitée et de le tester avec des groupes d'utilisateurs. Quel que soit le mode de réalisation du formulaire, l'application de ces règles d'or facilitera grandement la vie de ceux qui seront amenés à le remplir. Et parce qu'un formulaire simple et lisible est le meilleur moyen de récolter une information de qualité, c'est aussi, au final, le travail des agents traitants qui s'en trouve facilité.

## Qu'entend-on par « Espace personnel » ? (3'08")

L'Espace personnel, guichet électronique et point d'entrée unique vers l'administration, est disponible sur le portail [www.wallonie.be](http://www.wallonie.be). Les usagers y disposent d'une gamme étendue de services interactifs autour de leurs formalités en ligne. En créant un compte dans l'Espace personnel, citoyens, associations et entreprises disposent d'un espace centralisé qui leur offre des facilités pour effectuer des démarches en ligne.

### Quelles sont les possibilités offertes par l'Espace personnel ?

- » Constituer un profil réutilisable. Lorsqu'il crée son compte, l'utilisateur introduit une série d'informations qui sont automatiquement réutilisées lorsqu'il entame une démarche. Ce profil pourra progressivement être utilisé pour lui proposer les démarches les plus adaptées à sa situation.
- » Effectuer des démarches administratives de façon simple et intuitive au moyen de formulaires intelligents qui offrent des facilités de remplissage.
- » Assurer la gestion et le suivi de l'ensemble des démarches administratives en cours. L'Espace personnel stocke l'ensemble des démarches initiées par l'utilisateur. Celui-ci peut ainsi débiter le remplissage d'un formulaire et le sauvegarder pour le finaliser plus tard. Dans le cas d'une formalité qui doit être réintroduite périodiquement, l'Espace personnel permet aussi de récupérer une demande introduite précédemment pour la dupliquer, et ainsi éviter tout encodage superflu.

- » Signer électroniquement un formulaire. Ceci permet à l'utilisateur de finaliser sa démarche électronique, en garantissant l'intégrité du document électronique et en authentifiant avec certitude qu'il en est bien l'auteur, au moyen de sa carte d'identité électronique et d'un lecteur de carte.
- » Suivre l'état d'avancement de ses dossiers. L'utilisateur, en se connectant à son Espace personnel, peut à tout moment avoir un aperçu de ses démarches en cours de traitement par l'administration compétente.
- » Enfin, progressivement, l'utilisateur ne devra fournir qu'une seule fois ses données et documents aux administrations, et ne plus se préoccuper d'archiver les documents officiels qu'il reçoit. Ceux-ci peuvent être stockés et archivés directement en ligne, avec toutes les garanties de sécurité et de conformité légale nécessaires, tout en respectant les normes en vigueur en matière de vie privée.

A terme, l'Espace personnel est amené à devenir un véritable outil multicanal. Ses services seront rendus disponibles à partir de différents sites ou portails institutionnels existants et ceci, via des moyens d'accès variés comme un smartphone ou une tablette, par exemple.

L'Espace personnel remplira alors pleinement son rôle de point d'entrée unique et personnalisé vers l'administration, proposant une offre de services simple d'accès pour tous.

## Les « sources authentiques » : de quoi parle-t-on ? (2'40")

Dans le domaine de la simplification administrative, quand on évoque le « partage de données » entre administrations, il ne s'agit évidemment pas de n'importe quelles données. Il s'agit en fait uniquement de données issues de « sources authentiques ». Sources authentiques, données authentiques, késako ?

De par leurs missions de Service Public, les administrations collectent et gèrent de nombreuses données relatives à leurs usagers qui ont un caractère relativement unique. Il s'agit donc de données de référence susceptibles d'être réutilisées par d'autres services administratifs qui pourraient en avoir l'usage, ce qui permet de réduire les charges administratives. Par exemple, on peut citer les données du Registre National disponibles au SPF Intérieur. Ces nombreuses données de référence, lorsqu'il y a un intérêt à les partager afin de réduire les charges administratives, peuvent être instituées en données authentiques étant elles-mêmes contenues dans des sources authentiques.

### **Quelles sont les caractéristiques d'une source authentique ?**

- » Tout d'abord, une source authentique est instituée par l'intermédiaire d'un acte juridique, cela peut être un décret ou un arrêté.
- » Deuxièmement, elle se matérialise sous la forme d'une base de données informatisée.
- » Troisièmement, elle contient des données relatives à des personnes physiques ou morales dont certaines peuvent être des données à caractère personnel ou même à caractère sensible.

- » Ensuite, elle contient des données de référence qui ont suivi un processus rigoureux de labellisation qui est lui-même garant de la qualité de ces données.
- » Ces données authentiques sont validées et constamment mises à jour par une administration spécifique qui en est le gestionnaire unique. On parle ici de « gestionnaire de source authentique ». Par exemple, la cellule d'identification de la BCSS qui gère ses Registres (Registre BIS et Registre des Radiés).
- » Enfin, cette source authentique est suffisamment transversale que pour être réutilisée par d'autres services administratifs et ceci dans le respect absolu des principes de sécurité et de protection de la vie privée.

### **Quels avantages l'administration a-t-elle d'utiliser ces sources authentiques ?**

Elle gagne évidemment en efficacité ! Elle voit sa charge de travail diminuée vu la diminution de dossiers incomplets, de données erronées ou même manquantes. Il ne lui est plus nécessaire d'investir du temps pour collecter et contrôler un grand nombre d'informations, celles-ci sont fournies directement depuis les sources authentiques. Cela concrétise ainsi le principe de la collecte unique et contribue au partage de données.

L'utilisateur est aussi gagnant puisqu'il ne doit plus fournir plusieurs fois les mêmes informations à des administrations différentes. Celles-ci font appel au partage de données qui s'appuie sur ces sources authentiques.

## Comment utiliser les « sources authentiques » grâce à l'aide de la BCED ? (3'09")

Le « partage de données » entre administrations revient à échanger des « données authentiques » entre des services publics. Ce partage de données représente un moyen sûr et efficace pour collecter et transmettre des données dont la validité est vérifiable. Il permet de ne pas demander les mêmes données plusieurs fois aux usagers si elles sont déjà stockées et disponibles par ailleurs. Pour mettre concrètement en œuvre ce partage de données, différents acteurs sont en présence.

D'un côté les producteurs de services : le service consiste en une mise à disposition d'un flux de données authentiques. Ces producteurs sont des « sources authentiques ». Citons par exemple la Banque Carrefour des Entreprises (BCE), le SPF Finances ou encore la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) qui est le point d'entrée de plusieurs sources authentiques comme l'ONSS, l'ONSSAPL, l'INAMI, l'ONP et d'autres.

De l'autre côté, les consommateurs de services qui sont des entités administratives, comme le Service Public de Wallonie, le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou encore les Organismes d'Intérêt Public (OIP) de Wallonie ou de la Fédération.

### **Ces futurs consommateurs se trouvent cependant confrontés à toute une série de tâches :**

- » Ils doivent bien identifier et formuler leur besoin ;
- » Ils doivent connaître les sources authentiques existantes et ils doivent obtenir les autorisations requises auprès de la Commission de la Protection de la Vie Privée (CPVP) si les données qui les intéressent sont des données à caractère personnel ;
- » Ils doivent ensuite formuler une demande d'accès aux données authentiques, et enfin gérer le volet informatique du projet qui consiste in-fine à intégrer les flux de données obtenus dans l'application métier de l'administration.

Pour aider les administrations et les OIP de la Wallonie et de la Fédération dans la réalisation de toutes ces tâches, une équipe a été créée au sein d'eWBS pour le volet organisationnel, au sein du DTIC et de l'ETNIC pour le volet informatique. Cette équipe porte le nom de BCED ou Banque Carrefour d'Echange de Données tout comme d'ailleurs la plate-forme technique et les différents outils liés qui ont été développés par cette équipe. Un de ces outils est l'application BCED-WI qui permet de consulter différentes sources authentiques à l'aide d'une interface web unique. La visualisation des données authentiques se fait grâce à un accès rapide, aisé et totalement sécurisé.

La BCED assure le transport fiable et la distribution des données, dans le respect de la loi sur la protection de la vie privée et le respect des règles de sécurité informatique. La BCED est donc un troisième acteur qui intervient dans le partage de données à plusieurs titres :

- » Tout d'abord comme intégrateur de services ; elle organise et facilite l'échange de données issues de sources authentiques entre les différentes autorités publiques et autorités fédérales.
- » Ensuite comme tiers de confiance ; ce qui signifie être une entité indépendante qui n'a elle-même aucune mission ou aucun intérêt en matière de traitement réel de données à caractère personnel.
- » Enfin, comme fournisseur de services ; elle est en effet compétente pour rédiger les demandes à adresser à la CPVP, pour rédiger et mettre à disposition un cadastre des données authentiques disponibles auprès des différentes instances ainsi qu'un cadastre des services informatiques exposés sur son infrastructure.

## Comment créer des « sources authentiques » en Wallonie ou en Fédération Wallonie-Bruxelles ? (3'30")

Nous avons vu tout l'intérêt d'utiliser les sources authentiques. Au niveau fédéral, il en existe quelques-unes : la Banque Carrefour des Entreprises (BCE), la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), le Registre National (RN). Au niveau de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, plusieurs projets pour instituer des sources authentiques sont en cours. On peut notamment citer le Cadastre de l'Emploi Non-Marchand, le Cadastre des Mandataires Locaux. Au sein de votre administration, il existe certainement des données qui pourraient être utiles à d'autres administrations ; vous pouvez donc avoir pour projet de les transformer en sources authentiques, mais comment faire cela ?

Une méthodologie rigoureuse de création d'une source authentique a été développée par la Banque Carrefour d'Echange de Données (BCED). Créer une source authentique est un véritable projet en soi qui est mené par l'administration concernée en étroite collaboration avec la BCED. Cette méthodologie est constituée de 6 phases dont certaines sont réalisées simultanément.

- » **La phase 1** est la phase d'opportunité, c'est le moment de se poser les bonnes questions : sommes-nous bien en présence d'une potentielle source authentique ? Les conditions sont-elles réunies pour réussir ce projet ? Le calcul coût bénéfice est-il intéressant ? Le potentiel de simplification administrative est-il présent ? Les réponses à ces questions vont permettre de décider s'il est pertinent ou non de démarrer ce projet.
- » **La phase 2** est le projet proprement dit qu'il va falloir préparer et initier en respectant les bonnes pratiques de la gestion de projet ; il s'agit alors d'analyser les sources de données disponibles (leur qualité, leur complétude) afin de détecter les futures données authentiques, que nous appelons données authentiques candidates. Vient ensuite la phase de construction qui vise à analyser le futur environnement de la source authentique pour vérifier que les conditions de mise à disposition des données sont présentes, sur le plan technique mais également organisationnel. La source authentique sera

ensuite connectée à la BCED et mise à disposition des futurs utilisateurs.

- » **La phase 3** est la labellisation de la source authentique qui vise à garantir le niveau de qualité des données ; c'est une phase qui comporte deux volets. Le premier volet est l'analyse de maturité de la source authentique, il s'agit concrètement d'analyser les processus de gestion et de sauvegarde des données et le respect de standards en matière de qualité et sécurité dans un esprit d'amélioration continue. Concrètement, cela signifie vérifier que les conditions sont présentes pour offrir un niveau de qualité garanti. Le second volet est la documentation de la source authentique ; cette documentation doit permettre à tout utilisateur potentiel de connaître l'état exact de la donnée (qualité, mise à jour, disponibilité,...)
- » **La phase 4** est l'élaboration de l'appareillage juridique, ou plus simplement dit, la mise en place du cadre légal permettant d'instituer cette source authentique. Les phases « projet », « labellisation » et « appareillage juridique » sont réalisées simultanément.
- » **La phase 5** est appelée la désignation de la source authentique. Elle consiste d'abord à vérifier que ces 3 phases simultanées (projet, labellisation, appareillage juridique) ont été menées avec succès ; ensuite, interviendra la désignation par voie légale de la source authentique et du gestionnaire de cette source authentique.
- » **La dernière étape** appelée bilan consiste en une évaluation du projet dans son ensemble. Une fois qu'une source authentique est instituée, l'accès à celle-ci se fait au travers du partage de données.

## Dans quelles conditions le partage de données entre administrations doit-il être réalisé ? (2'38")

Le partage de données entre administrations est un moyen très efficace pour faire de la simplification administrative. Il permet en effet à celles-ci de ne pas réclamer plusieurs fois les mêmes données aux usagers, qu'il s'agisse de citoyens ou d'entreprises, ou encore de communes ou d'associations diverses. Cependant, ces données nous concernent parfois directement car elles peuvent servir à nous identifier, à tracer nos activités, à révéler nos idées, nos orientations philosophiques ou autres.

Ces données doivent donc être protégées, comme toute autre valeur, contre le vol, l'usage frauduleux, le détournement etc. Une loi a été édictée en ce sens en 1992, c'est la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel appelée plus communément « Loi Vie Privée ».

Cette loi protège le citoyen contre l'utilisation abusive des informations qui le concernent, à savoir les données à caractère personnel.

Elle décrit d'une part les droits de la personne concernée par un traitement de données et, d'autre part, les obligations des personnes amenées à traiter des données à caractère personnel.

Pour protéger ces données, il faut également respecter les bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information.

L'information, telle que nous la connaissons aujourd'hui, se présente souvent sous forme électronique et est stockée dans des endroits que nous ne connaissons même pas. Dès lors, nous avons tendance à croire que la sécurité des informations est l'affaire des informaticiens et des machines. Or, c'est loin d'être le cas.

En effet, la sécurité s'applique à toutes nos activités professionnelles et personnelles. Nos échanges verbaux, nos écrits même sur les réseaux sociaux sont autant d'activités potentiellement risquées par rapport à la sécurité. Nous ne sommes pas spectateurs de cette sécurité, mais bien acteurs, au cœur du système et de ses éventuelles dérives, erreurs ou accidents.

La protection de l'information non seulement nous concerne tous, mais relève aussi de notre responsabilité à tous.

Au cœur de la sécurité de l'information, on retrouve le conseiller en sécurité. Il est là pour veiller à la mise en œuvre effective des mesures de sécurité ; il va sensibiliser les personnes aux risques liés à la sécurité ; et il va conseiller sa direction sur les mesures à prendre pour garantir la protection des données de l'organisme.

## Qu'entend-on par données à caractère personnel ? (1'44'')

Le partage de données entre administrations est un moyen très efficace pour faire de la simplification administrative. Ce partage de données peut cependant concerner des données à caractère personnel.

Attardons-nous un moment sur ce que recouvre exactement cette notion de « données à caractère personnel ».

Une donnée à caractère personnel est une information qui concerne une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne identifiable est une personne qu'il est possible d'identifier directement, par exemple par l'intermédiaire d'un numéro d'identification (comme son numéro de carte d'identité) ou indirectement, par la connaissance d'un ou plusieurs éléments qui lui sont spécifiques (par exemple une personne qui habite à telle adresse, qui est de sexe féminin et qui a tel âge).

Les données à caractère personnel peuvent être privées ou publiques. Par exemple, le bottin téléphonique contient des « données à caractère personnel » qui sont publiques.

Une donnée privée est une donnée qui est destinée à être accessible uniquement par un cercle limité de personnes (par exemple un e-mail ou le contenu d'une lettre) tandis qu'une donnée publique est accessible et ouverte à tous sans restriction. C'est l'exemple déjà cité du bottin téléphonique, mais cela peut être aussi une page facebook qui n'est pas protégée.

Une donnée à caractère personnel peut donc être privée ou publique selon son contexte d'utilisation.

Certaines données à caractère personnel peuvent aussi être sensibles. Il s'agit des données sur la religion, la santé, l'orientation sexuelle ou les litiges soumis aux cours et tribunaux.

Ce qui importe, c'est l'usage qui est fait de ces données et des conditions qui encadrent le traitement des données à caractère personnel. Une loi a été promulguée en ce sens afin de protéger la vie privée des personnes. C'est la loi du 8 décembre 1992 qui s'applique à tout traitement de données à caractère personnel, plus communément appelée la « Loi Vie Privée ».

## Que prévoit la « Loi Vie Privée » en matière de traitement de données à caractère personnel ? (2'56")

La Loi Vie Privée s'applique à tout traitement de données à caractère personnel automatisé en tout ou partie ou à tout traitement non automatisé de données à caractère personnel contenues ou appelées à figurer dans un fichier.

Mais tout d'abord, qu'entend-on par traitement de données ? Il s'agit de toute opération ou ensemble d'opérations appliquées à ces données à caractère personnel ; il peut par exemple s'agir de la collecte de données via un formulaire électronique ou de consultation de données à caractère personnel dans un fichier de bénéficiaires de primes.

La Loi Vie Privée fixe les conditions dans lesquelles le traitement de données à caractère personnel peut être effectué. Il y est question de types de données, des exceptions éventuelles, des mesures de sécurité à prendre.

Ainsi, la Loi Vie Privée s'applique pour des traitements de données à caractère personnel partiellement ou totalement automatisés. Mais, si le traitement de données est effectué par une personne physique pour l'exercice d'activités exclusivement personnelles ou domestiques, la loi ne s'y appliquera pas.

Il est aussi interdit d'effectuer un traitement de données à caractère personnel relatives à la santé. Néanmoins, certaines exceptions à cette interdiction sont fixées par la loi. Par exemple, des données médicales peuvent être traitées, dans l'intérêt des personnes, par exemple pour les besoins de vaccination et les rappels de vaccin ; ou encore lorsque la personne a donné explicitement son consentement dans le cadre d'une enquête.

La Loi Vie Privée précise aussi la notion de « responsable du traitement ». Ce responsable est la personne qui va déterminer la finalité et les modalités du traitement. Il sera responsable du respect des règles qui encadrent le traitement. Dans les faits, ce sera souvent la Direction Générale ou l'Administration Générale qui sera considérée comme responsable du traitement, car c'est elle qui définira quels sont ses besoins et quelles données doivent être conservées.

### **Pour effectuer un traitement de données à caractère personnel, il faut respecter plusieurs principes :**

- » Tout d'abord, le principe de légitimité : l'objectif du traitement doit être précis et légitime. Cela signifie que le traitement ne peut pas dépasser le cadre fixé légalement. Par exemple, si une loi autorise un traitement dans le cadre du recouvrement de dette, la Direction Générale ne pourra pas utiliser ces mêmes données pour un autre usage.
- » Ensuite, la loi nous parle du principe de proportionnalité, ce qui signifie que le traitement ne peut concerner que les données qui sont strictement nécessaires à la réalisation de l'objectif ; par exemple, si on fait des statistiques en matière de fréquentation scolaire, il n'est pas nécessaire de connaître les lieux de naissance des élèves.
- » Le principe de transparence doit être aussi respecté ; la finalité doit être claire et il ne faut pas laisser de doute quant à l'usage qui sera fait des données. La personne concernée doit savoir au moment de la collecte des données quel sera l'usage qui va être fait de ses données, qui est le responsable du traitement et à qui ses données pourraient éventuellement être communiquées.

Enfin, le responsable du traitement devra s'assurer que la qualité des données est à niveau, donc veiller à leur complétude, leur exhaustivité, leur mise à jour.



## Que prévoit la « Loi Vie Privée » en matière de formalités vis-à-vis de la Commission pour la Protection de la Vie Privée (CPVP) ? (2'25")

Avant de mettre en place un traitement de données à caractère personnel, il est obligatoire d'introduire auprès de la Commission de la Protection de la Vie Privée, qu'on appelle couramment la CPVP, une déclaration de traitement de données à caractère personnel.

Cette déclaration doit être complétée par la personne identifiée comme étant le responsable du traitement. Elle va reprendre des éléments liés au traitement, à savoir quelles données sont concernées, pour combien de temps, quelles sont les mesures de sécurité qui entourent ce traitement.

Cette déclaration doit passer par un service juridique compétent, à savoir le Département des Affaires Juridiques pour le Service Public de Wallonie ou le Centre d'Expertise Juridique pour le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ces services, qui vous assisteront dans vos démarches, sont de plus responsables des « registres des déclarations » pour leurs institutions respectives. Toutes ces déclarations sont publiées sur le site internet de la CPVP, afin d'assurer la transparence des traitements réalisés.

Lorsque l'administration a besoin d'accéder à des données qui sont déjà traitées ailleurs, elle doit introduire une demande d'autorisation.

Cette demande doit reprendre les données auxquelles l'administration veut accéder, de même que la justification de cette demande d'accès en précisant bien le but poursuivi par ce traitement. Elle doit aussi préciser les mesures de sécurité qui vont encadrer cet accès.

La Banque Carrefour d'Echange des Données, ou BCED, qui a été instituée au sein d'e-Wallonie-Bruxelles Simplification est le point de contact privilégié pour ces demandes d'accès. Ce service se charge d'assister le demandeur dans ses démarches, étant donné que certaines questions peuvent être assez techniques.

Les demandes d'accès sont envoyées vers l'autorité responsable en fonction du type de données auxquelles on veut avoir accès. Par exemple, pour les données du Registre National, la demande sera envoyée auprès du Comité sectoriel du Registre National auprès de la CPVP. Pour les données relatives à la DIV, la demande se fera auprès du comité sectoriel de l'autorité fédérale.

Avec la mise en place de sources authentiques régionales ou communautaires, les demandes d'accès seront transmises à un nouveau comité spécifique pour ces données et indépendant tout comme la CPVP. Il s'agit de la Commission Wallonie-Bruxelles de Contrôle des Echanges de Données aussi appelée CCED qui a été créée via un accord de coopération entre la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles. Après examen de la demande d'autorisation, l'autorité compétente doit rendre sa décision : l'administration est autorisée ou non à accéder aux données, et, le cas échéant, sous certaines conditions.

## Que recouvre le concept de « sécurité de l'information » ? (3'02'')

Lorsqu'on parle de sécurité de l'information, il faut d'abord s'attarder sur la notion d'information. L'information visée ici est celle qui a de la valeur pour l'organisation.

Une information en soi n'a pas d'existence tangible si elle n'est pas associée à un bien support, qui va permettre d'exploiter, d'utiliser cette information. Sous cette appellation, on va retrouver le matériel : les PC, les serveurs, les disques durs, les logiciels quels qu'ils soient et aussi les réseaux qui sont les courroies transporteuses de l'information.

Mais, il ne faut pas nous oublier dans la liste : nous véhiculons aussi de l'information manuscrite, verbale et l'échangeons avec nos semblables.

La sécurité de l'information va se concentrer avant tout sur ces biens supports, car c'est dans leur vulnérabilité que se situe le risque : un laptop se vole, une clé USB se perd, un réseau (même téléphonique) se pirate, et nous sommes parfois distraits, maladroits, négligents ou malveillants.

Mais avant tout, qu'est-ce qu'un risque ?

On peut définir un risque comme la conjonction de 2 éléments : la gravité et la vraisemblance.

La gravité exprime l'ampleur des dégâts si le risque devient réalité : quel va être l'impact, quelles informations sont concernées, quelle est leur valeur, ...

La vraisemblance exprime la probabilité, la faisabilité du risque. Par exemple, un tremblement de terre détruisant un centre de données aurait des conséquences énormes, mais quelle est la probabilité d'un tel événement en Belgique ?

Une fois que les risques sont évalués et avant de mettre en place des mesures de sécurité, on va traiter les risques, c'est-à-dire décider de ce qu'on va en faire. On définit généralement quatre options :

- » La plus fréquente est de réduire le risque, ce qui va conduire à prendre des mesures de sécurité qui visent à diminuer la probabilité que l'évènement survienne : les pare-feu diminuent le risque d'intrusion dans un réseau, le contrôle d'accès par badge réduit les vols dans les bureaux, etc. Evidemment, il y a toujours un risque résiduel.
- » Une autre option est de transférer le risque : par exemple, nous assurons notre véhicule ou bien notre organisme sous-traite le stockage de ses données. L'émergence du cloud en est la plus belle illustration.
- » Supprimer le risque est l'option la plus radicale. On élimine toute activité génératrice de risque. On coupe les accès internet pour supprimer le risque de piratage de PC, on interdit les PC portables et smartphones, etc.
- » Accepter le risque est la solution la moins coûteuse, mais la plus dangereuse. On ne change rien car on estime que l'impact est négligeable ou la probabilité infime.

## Comment assurer la sécurité des informations ? (3'09'')

### **Quels sont les besoins d'un organisme par rapport à la sécurité de l'information ?**

- » Tout d'abord la confidentialité : on veut que certaines informations ne soient connues que par un nombre restreint de personnes. On va trouver dans cette catégorie d'information les données à caractère personnel, les données de santé, les secrets professionnels, les licences, etc.
- » Ensuite, l'accessibilité : on veut que les données puissent être accessibles par les personnes autorisées pendant des périodes prédéfinies et garanties. Des informations militaires doivent être accessibles 24h/24 et 7j/7, alors que dans d'autres domaines, les heures de bureau suffisent.
- » Et enfin, l'intégrité : on veut avoir la certitude qu'une information n'a pas été altérée, remplacée ou détruite depuis sa création. C'est particulièrement important lorsqu'on veut vérifier qu'un document n'a pas été modifié ou remplacé depuis sa signature, ou si un document doit servir de preuve a posteriori en cas de litige.

### **Afin de couvrir ces besoins de sécurité, on va mettre en œuvre des mesures de sécurité :**

- » On va, par exemple, contrôler les accès aux logiciels : les mots de passe et les droits individuels, les privilèges qu'ont certains utilisateurs. Dans la même logique, on va se préoccuper des accès aux bâtiments : utiliser des badges, définir des zones à accès restreint, inscrire les visiteurs.
- » On va aussi s'occuper des moments clés de la vie d'un employé ou d'un sous-traitant au sein de l'organisme : son entrée en service, sa vie au sein de l'organisme, la fin de son contrat, une éventuelle absence de longue durée ; ce sont autant d'étapes qui demandent une attention particulière.
- » On va aussi qualifier les informations. Cette information est-elle confidentielle ? Est-elle publique ou privée ? Quel est le cycle de vie d'une information ? Doit-on l'archiver ou la détruire quand elle n'est plus utile ou obsolète ?
- » On va veiller à la conformité qui aborde tous les aspects légaux et réglementaires qui ont une influence sur la sécurité de l'information : Loi Vie Privée, protection des licences, droit pénal.
- » On va encore veiller à la continuité de l'activité afin de préserver l'activité de l'organisme. En cas de problème important, on aura fait des backups.
- » On va aussi veiller à la gestion des incidents : il faut détecter les incidents, réagir à ces incidents, donner une suite après l'incident de sécurité.
- » Et enfin, il faut encore citer la sécurité des réseaux, des logiciels, la gestion du changement lors des mises à jour et la sécurité des télécommunications.

## Quelles sont les exigences légales en matière de transparence de l'administration ? (2'19")

Savez-vous que l'administration est soumise à une exigence de transparence ? Cela signifie qu'elle doit respecter les obligations constitutionnelles et légales qui visent à permettre au citoyen de comprendre son organisation et ses modes de fonctionnement.

La transparence de l'administration se fonde sur deux ensembles de règles distincts :

- » Il y a, d'une part, la transparence des documents administratifs. Le principe est que chacun a le droit de prendre connaissance des documents détenus par l'administration, de recevoir des explications à leur sujet et de s'en faire remettre une copie.
- » Il y a, d'autre part, la transparence des traitements de données à caractère personnel. Le principe est que chacun a le droit de savoir quelles données l'administration détient à son sujet, comment elle les a obtenues, ce qu'elle va en faire, à qui elle va les communiquer et durant combien de temps elles seront conservées.

L'administration doit être transparente principalement pour trois raisons :

- » Tout d'abord, le fait que l'administration montre qu'elle « n'a rien à cacher » facilite la confiance du citoyen dans l'Etat. C'est particulièrement important à l'heure du développement des outils numériques, par rapport auxquels le citoyen peut éprouver de la peur et de la méfiance, craignant notamment l'apparition d'un Etat « big brother ».

» Ensuite, la transparence de l'administration est également un instrument de contrôle de l'action administrative. Le citoyen peut intenter des recours contre les décisions qu'il jugerait illégales. Cette possibilité de contrôle effectif pousse l'administration à se soucier de la légalité de son action, en ce qui concerne notamment les processus de décision, les conditions d'exercice de l'autorité hiérarchique, les rapports internes, etc.

» Enfin, la transparence de l'administration encourage la démocratie en permettant à chaque citoyen d'agir en pleine connaissance de cause. Chacun peut prendre connaissance des politiques menées ou en voie de l'être, se forger un avis sur les décisions prises, et exiger de l'administration qu'elle rende des comptes, par exemple.

Aujourd'hui, on ne peut que se réjouir du développement de l'administration électronique, que l'on appelle aussi e-gouvernement, car celle-ci facilite grandement la transparence de l'administration.

## Quelle transparence pour les documents administratifs ? (2'45'')

La transparence des documents administratifs est un droit fondamental consacré par la Constitution. En Communauté française et en Région wallonne, ce droit est organisé par deux décrets qui sont relatifs à la publicité de l'administration. Ils sont fort semblables et s'inspirent de la loi qui organise cette matière au niveau fédéral. Ces décrets prévoient que le citoyen peut écrire à l'administration pour demander un document administratif précis ou un document lié à une matière déterminée. Le demandeur a, en principe, le droit de recevoir une copie du document demandé ainsi que des explications à son sujet.

La notion de document administratif est très large. Tous les documents sont visés, quel qu'en soit le support, papier ou électronique. Il s'agit des documents écrits tels que des documents administratifs, des rapports, des études, des comptes-rendus ou encore des photos ou des vidéos.

L'administration est en principe obligée de répondre à la demande du citoyen dans un délai de 30 jours, à moins qu'elle invoque une des exceptions énumérées dans le décret applicable. Par exemple, l'administration doit refuser de communiquer un document qui porterait atteinte à la vie privée d'un tiers, tel qu'un document contenant des données relatives à l'état de santé de la personne concernée. Autre exemple, l'administration doit refuser de communiquer un document dont la publicité porterait atteinte de manière disproportionnée à un intérêt financier de la Communauté ou de la Région ou à la sécurité publique.

En cas d'exception, l'administration doit tout de même communiquer le document demandé, après avoir enlevé de celui-ci les éléments entrant dans le cadre de l'exception.

En cas de refus de l'administration de communiquer un document, le citoyen peut introduire un recours auprès de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (dite « CADA ») compétente. Celle-ci rendra un avis sur la question. S'il n'obtient pas satisfaction, le citoyen peut ensuite introduire un recours au Conseil d'Etat.

Répondre aux demandes des citoyens peut s'avérer fastidieux pour une administration, particulièrement si ces demandes sont nombreuses. C'est pourquoi, si un document a déjà fait l'objet de plusieurs demandes, ou que l'administration concernée pressent qu'un document revêt un grand intérêt pour le public, elle ne doit pas hésiter à mettre spontanément ce document en ligne, sur son portail internet. Il s'agit là de publicité active, qui repose sur une démarche de l'administration elle-même sans attendre la demande du citoyen. La publicité active doit être encouragée dans le contexte actuel qui permet aisément la mise en ligne de documents.

## Quelle transparence pour les traitements de données à caractère personnel ? (2'52")

La transparence des traitements de données à caractère personnel est un élément du droit à la protection de la vie privée. Ce droit fondamental est consacré par la Convention européenne des droits de l'homme et la Constitution. Chacun est obligé, dès sa naissance et tout au long de sa vie, de communiquer à l'administration un grand nombre de données à caractère personnel : son nom, son adresse, son état civil, mais aussi des informations relatives à son état de santé, sa situation financière, sa maison, sa famille, etc. Ces informations sont enregistrées par l'administration et réutilisées ensuite à des fins diverses, pour octroyer des allocations ou effectuer des contrôles dans le cadre de la lutte contre la fraude fiscale, par exemple.

Toute personne qui le souhaite a le droit de demander à l'administration ce qu'elle détient précisément à son sujet et l'usage qu'elle fait de ces données. C'est ce que l'on appelle le droit d'accès aux données à caractère personnel, organisé par la loi du 8 décembre 1992, appelée aussi « Loi Vie Privée ». L'objectif de ce droit est de permettre à chacun de garder la maîtrise de ses propres données. Concrètement, l'accès aux données permet de vérifier qu'elles ne sont pas affectées d'une erreur qui serait démultipliée autant de fois que la donnée erronée est utilisée dans l'administration. Grâce à ce droit, chacun peut également identifier les éventuels abus commis dans l'usage de ses données. On pense, par exemple, au cas d'agents qui guettent le changement d'adresse d'une ancienne petite amie via le Registre National, ou de policiers qui harcèlent téléphoniquement de jolies conductrices identifiées grâce à leur plaque d'immatriculation enregistrée à la DIV.

En pratique, l'administration doit indiquer à la personne qui le demande si des données la concernant sont effectivement traitées ou non et si oui, de quelles données il s'agit, le but dans lequel elles sont traitées, la nature des données, leur origine et la catégorie de destinataires auxquels ces données sont communiquées.

Pour être en mesure de fournir ces informations, l'administration doit donc tenir, en interne, un registre qui indique quel agent a consulté quelles données et pour quelles raisons précises.

Le citoyen doit adresser sa demande, signée et datée, à l'administration par n'importe quel moyen de communication (mail, poste ou fax) en joignant une preuve de son identité. Il peut également déposer lui-même sa demande à l'administration. Une fois la demande réceptionnée, l'administration doit répondre dans un délai de 45 jours. En cas d'absence de réponse ou de réponse insatisfaisante, le citoyen peut déposer plainte à la Commission de la Protection de la Vie Privée qui engagera un processus de médiation pour faire respecter les droits de la personne concernée.

# Remerciements

Ce module a été entièrement réalisé  
par l'équipe d'e-Wallonie-Bruxelles Simplification  
avec la précieuse collaboration :

de la Chaire e-Gouvernement de l'Université de Namur  
de l'Ecole d'administration publique Wallonie-Bruxelles  
de Digital Wallonia