



AVENUE DE LA
**JOYEUSE ENTRÉE
BLIJDE INKOMST**
LAAX

17-21

AVIS

CCE 2020-0280

E-gouvernement

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





Avis sur l'e-gouvernement

19.02.2020
Bruxelles

Saisine

Dans le focus consacré à l'e-gouvernement du Rapport Emploi-Compétitivité 2018-2019 (REC 2018-2019), le Conseil central de l'économie (ci-après « le Conseil ») a énuméré quelques lignes de force politiques qui permettraient de rendre les services publics numériques plus efficaces et inclusifs. Dans le REC 2018-2019, le Conseil s'est engagé à rédiger de sa propre initiative un avis formulant des recommandations politiques plus concrètes en matière de services publics numériques.

1 Introduction

Il ressort des derniers chiffres de l'indice DESI que des progrès importants peuvent encore être réalisés dans le domaine de l'e-gouvernement. Ainsi, dans le classement le plus récent des 28 pays de l'UE, la Belgique n'occupe que la 13^e place en ce qui concerne les services publics numériques. Sur le plan des services publics numériques pour les entreprises, nous ne sommes même qu'en 20^e position¹.

En 2018, seulement 56% des Belges interagissaient par voie numérique avec les pouvoirs publics, la Belgique figurant ainsi dans la moyenne des performances en Europe. Si les hautement qualifiés interagissent dans une large mesure avec l'administration, ce pourcentage diminue rapidement dans les catégories plus vulnérables (seulement 33%) (Eurostat, 2018). L'objectif ultime est qu'un maximum d'interactions de qualité puissent être effectuées par voie numérique pour autant d'individus et d'organisations que possible. Pour les groupes qui ne disposent pas des compétences, des ressources ou des préférences requises pour utiliser les applications et les appareils numériques, il conviendra de proposer un accompagnement complet et/ou des alternatives.

Le Conseil peut apporter une valeur ajoutée particulière à la poursuite du développement des services publics numériques. Par nature, le Conseil est un organe consultatif représentatif, puisque les travailleurs et les employeurs y sont représentés. Ses constats et recommandations en matière d'e-gouvernement bénéficient d'une large adhésion et permettent aux décideurs politiques de renforcer la légitimité de leur politique de numérisation et d'adapter les services aux attentes des utilisateurs.

2 Lignes de force pour des services publics numériques efficaces et inclusifs

Avant toute chose, le Conseil tient à rappeler aux acteurs publics concernés les principes de base de services publics numériques efficaces et inclusifs.

2.1 *L'utilisateur d'abord et une approche pluridisciplinaire*

Les applications d'e-gouvernement peuvent manquer leur objectif si elles ne tiennent pas suffisamment compte des souhaits et des besoins réels du public cible (citoyen, entreprise, autre institution publique ou autre organisation). S'il n'y a pas d'utilisateurs (futurs) des systèmes, la transition vers l'interaction numérique avec l'administration publique n'atteint manifestement pas son but.

Dans ce cadre, le Conseil rappelle l'importance de la confiance du public, de l'implication des différentes parties prenantes et d'une communication claire et adaptée vis-à-vis du public cible. Pour répondre à ce besoin, les autorités doivent adopter une approche pluridisciplinaire et ne pas laisser la

¹ Pour plus d'informations, voir : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.

responsabilité de l'e-gouvernement aux seuls professionnels de l'informatique (c'est-à-dire impliquer également des ingénieurs, des spécialistes des sciences humaines, des experts financiers, des experts administratifs, etc.). En outre, lorsqu'elles souhaitent utiliser de nouvelles technologies, elles doivent faire réaliser une évaluation de celles-ci (Technology Assessment) par des équipes d'experts pluridisciplinaires². Ceci permet d'éviter qu'un petit groupe d'experts prenne des décisions ayant un impact sociétal majeur.

2.2 L'échange de données et la collaboration entre les administrations et services publics

L'échange de données et la collaboration entre les administrations et services publics peuvent renforcer les canaux de services numériques. On relève actuellement d'importantes différences dans la vitesse de numérisation des services publics en Belgique. Selon le lieu de résidence d'une entreprise, d'une autre organisation ou d'un citoyen, les services publics numériques sont disponibles à des degrés divers.

Il existe des facettes communes d'e-gouvernement pour lesquelles les niveaux de pouvoir et les services publics sont interdépendants (p.ex. l'administration du registre national est une compétence fédérale, mais elle est une condition indispensable à la mise en place de services à la personne numériques au niveau régional et local), mais en raison de l'approche divergente, les résultats ne sont parfois pas optimaux.

Il convient de mettre davantage l'accent sur l'échange de données, la poursuite du déploiement du principe « only-once » et la mise en place d'une culture d'infrastructure et de composants communs. Dans les faits, le principe « only-once » est une obligation légale depuis 2016, mais il est encore trop peu appliqué dans la pratique.

Les différences régionales et locales dans la qualité et la disponibilité des services publics doivent être surmontées par l'échange de composants technologiques et d'expériences. Il importe en outre d'accroître la coopération internationale et de nouer des partenariats gagnant-gagnant avec d'autres pays, par exemple via le partage des données.

2.3 Considérer l'inclusion numérique comme une priorité

Certaines personnes se heurtent à des difficultés dans le cadre de la transition numérique, car elles n'ont pas les compétences, les ressources, les possibilités ou les préférences nécessaires pour avoir la capacité ou la volonté d'utiliser des applications et des appareils numériques. Dans la littérature, on parle de fracture numérique, laquelle est étroitement liée au statut socio-économique (SSE) des individus. En Belgique également, tout le monde n'est pas suffisamment apte à utiliser les TIC : un habitant sur cinq ayant un faible revenu familial (21,5%) n'a jamais utilisé internet. Dans la catégorie des 55-74 ans, ainsi que chez les faiblement qualifiés, il s'agirait même d'une personne sur quatre (24 %) (SPF Économie, 2018). En matière d'e-gouvernement, il existe également des différences entre les groupes de population : 83% des Belges hautement qualifiés de 25 à 54 ans ont utilisé internet au cours des douze derniers mois pour interagir avec les autorités publiques. Ce pourcentage diminue rapidement dès lors que l'on ne prend en considération que les plus vulnérables (seulement 33%).

² Toutefois, des progrès considérables seront déjà possibles en matière d'e-gouvernement si l'on améliore l'utilisation d'outils informatiques simples qui existent déjà, pour lesquels le Technology Assessment est moins important.

L'e-gouvernement peut mener à l'exclusion sociale si les autorités publiques ne sont pas en mesure de fournir leurs services numériques, ou les fournissent moins rapidement, à certains groupes de citoyens. L'utilisation de l'e-gouvernement pose surtout problème aux groupes vulnérables (sur le plan numérique). En l'absence de mesures ciblées complémentaires, la numérisation des services publics accentuera la fracture numérique entre les « favorisés » et « défavorisés » numériques. Il y a un lien étroit entre l'exclusion sociale et l'exclusion numérique. Un accès différent aux technologies numériques peut accroître les inégalités existantes et en amener de nouvelles formes. Une politique bancaire en matière d'e-inclusion peut désavantager encore plus les groupes vulnérables.

Les pouvoirs publics doivent dès lors mener une politique d'e-inclusion qui accorde une attention particulière aux groupes cibles vulnérables. Les services publics, sous quelque forme que ce soit et conformément au droit constitutionnel de l'égalité de traitement, doivent être accessibles à tous. Ceci implique que les autorités continuent à proposer ces services publics via différents canaux (numériques et non numériques), puisque certains groupes de personnes ne seront sans doute jamais accessibles par voie numérique.

2.4 Une attention particulière pour le fonctionnement du marché

Les pouvoirs publics font parfois appel à des acteurs privés pour le développement de l'e-gouvernement. La réglementation du marché du secteur public exige une clarté suffisante. Il est important de définir précisément qui est responsable des différentes facettes des outils d'e-gouvernement et sur quelle base les parties concernées peuvent opérer. On doit savoir clairement quelle organisation publique a lancé le marché public, qui est autorisé à exécuter le marché, quelles personnes et organisations peuvent utiliser les fonds et données publics et comment elles peuvent les utiliser. Des acteurs privés peuvent également jouer un rôle dans un cadre prédéfini par les autorités et dans le respect de la réglementation des marchés publics. Certaines mesures d'e-gouvernement peuvent - consciemment ou pas - avoir une incidence sur la concurrence au sein du marché. Le choix de développer ou de déployer un outil particulier, par l'administration même ou via une externalisation de cette tâche, peut favoriser certains acteurs par rapport à d'autres et perturber ainsi le fonctionnement du marché.

Il est essentiel que des accords clairs soient conclus entre les acteurs concernés par le développement et la gestion des services publics. L'objectif est de garantir une concurrence équitable. Par ailleurs, les autorités publiques doivent veiller à ce que l'ensemble des citoyens et des entreprises puissent bénéficier de services uniformes.

Les pouvoirs publics doivent continuer à investir dans leur propre capacité et expertise informatique tout en gardant un œil sur la diffusion de l'innovation qui peut découler du développement de nouveaux outils d'e-gouvernement. Les autorités peuvent en effet stimuler, consciemment ou non, leur public cible à développer de nouvelles façons d'agir et de penser en organisant différemment les interactions publiques.

2.5 Plan d'action stratégique pour des données publiques ouvertes

Les autorités disposent elles-mêmes d'énormes quantités de données qu'elles peuvent mettre à la disposition des parties intéressées. Les données publiques ouvertes forment un élément moteur d'une administration plus transparente et plus responsable et elles peuvent favoriser la croissance économique. Ces données peuvent apporter aux organisations de nouveaux éclairages qui leur permettront de répondre plus efficacement aux besoins des citoyens et des entreprises. Pensons par exemple aux schémas horaires des transports en commun, à la présence d'entreprises, aux informations topographiques, aux chiffres de l'emploi, ...

La mise à disposition de données publiques peut créer de la valeur nouvelle tant dans le secteur privé que public. Les pouvoirs publics doivent donner le bon exemple et vérifier la manière dont les utilisateurs (potentiels) consultent les données et, sur cette base, mieux adapter la mise à disposition des données aux besoins du public cible. Cela exige évidemment une utilisation prudente des données à caractère personnel, dans le plein respect de la législation relative à la protection de la vie privée.

Il est important que les autorités alimentent les bases de données ouvertes en métadonnées claires et structurées pour faciliter l'utilisation par les parties intéressées (potentielles).

En outre, l'ouverture des données accroît la transparence du fonctionnement de l'administration, ce qui renforce sa responsabilité et nous permet, en tant que société, de mieux comprendre certains aspects socio-économiques.

2.6 Une attention pour la cybersécurité à tous les niveaux

La dépendance croissante vis-à-vis des TIC rend notre société de plus en plus vulnérable aux abus et aux défaillances techniques des dispositifs numériques. De plus, d'un point de vue géopolitique, Bruxelles est une cible extrêmement intéressante pour l'espionnage en raison de son statut de capitale de l'UE et de la présence des institutions européennes. Les politiques ne doivent cependant pas être guidées par la peur. Il est important que la cybersécurité occupe une place importante dans le développement des applications numériques et que l'accès aux systèmes soit correctement sécurisé.

Étant donné que les cybercriminels et les espions (industriels) utilisent souvent des méthodes innovantes pour s'attaquer aux systèmes informatiques, il est nécessaire de rechercher proactivement les mécanismes de cyberprotection les plus performants et d'adapter les processus politiques en conséquence. Il est important que les pouvoirs publics identifient les menaces potentielles et adhèrent aux meilleures pratiques en matière de cybersécurité, par exemple en prévoyant des sauvegardes en cas d'incidents.

3 Exigences de forme des services publics numériques

Dans la deuxième partie du présent avis, le Conseil mentionne un certain nombre de points plus concrets qui, selon lui, peuvent contribuer à l'amélioration des services numériques.

3.1 Aspects relatifs au développement de l'e-gouvernement

3.1.1 Dégager des moyens suffisants pour la conception, l'implémentation et la maintenance, et garantir la continuité dans des plans d'investissement

Il est important de dégager des moyens suffisants pour le développement d'applications d'e-gouvernement. La conception, l'implémentation et la maintenance de nouvelles technologies sont parfois très coûteuses. Les investissements dans l'e-gouvernement peuvent toutefois générer des gains d'efficacité considérables. Les moyens dégagés permettront à l'administration d'organiser des formations complémentaires pour son personnel afin de familiariser celui-ci avec les applications numériques, mais aussi de renforcer l'accompagnement de son public cible. En vue de réduire les coûts et de fournir des services uniformes, certains composants numériques peuvent être mis en commun au sein des différents départements et entre ceux-ci.

La programmation des investissements informatiques est un exercice à long terme qui exige une certaine continuité au-delà des changements de gouvernement.

3.1.2 Continuité dans les services publics

Les pouvoirs publics doivent entretenir des relations durables avec les développeurs d'applications d'e-gouvernement. L'expertise requise en matière de TIC peut éventuellement être perdue en cas d'arrêt (temporaire) ou de retard dans la collaboration (p.ex. en raison de la réaffectation de postes clés au sein de l'organisation (partenaire) ou de fournisseurs). Lorsque les autorités coopèrent avec d'autres acteurs, il est souhaitable qu'elles continuent à disposer à tout moment de l'expertise et des ressources nécessaires pour fournir des services de qualité. Ce point est d'autant plus important pour les applications TIC plus complexes et plus coûteuses, pour lesquelles la courbe d'apprentissage est plus longue et les coûts financiers et sociétaux peuvent augmenter considérablement en cas d'arrêt (temporaire) ou de retard.

3.1.3 Des outils de base performants

Certains outils de base, notamment des systèmes d'identification, d'information, de courrier, d'enregistrement et de documentation électroniques, doivent être développés correctement pour assurer des services publics numériques performants. Ces outils constituent, en quelque sorte, les structures vitales des interactions d'e-gouvernement. En premier lieu, il faut donc veiller à ce que ces outils numériques de base restent de haute qualité.

3.1.4 Changement de culture en matière d'interopérabilité dans la numérisation des pouvoirs publics

Dans le passé, la numérisation des systèmes et des processus publics ne tenait pas toujours suffisamment compte de l'interopérabilité, ce qui a engendré des difficultés. Aujourd'hui, il existe par exemple des systèmes publics difficiles à intégrer ou peu opérationnels (p.ex. la numérisation du service Documentation patrimoniale). Il est essentiel que des leçons soient tirées pour l'avenir et que l'interopérabilité soit prise en considération dès le départ.

Un changement de culture s'avère donc indispensable en matière d'interopérabilité³ au sein des pouvoirs publics. Il s'agit d'un défi transversal pour lequel les autorités publiques doivent élaborer une stratégie globale. Le Conseil recommande notamment :

- que toutes les parties prenantes utilisent dans la mesure du possible les mêmes concepts et définitions afin d'éviter des problèmes lors de l'intégration de différentes sources de données ;
- que les administrations utilisent dans la mesure du possible un format de données commun (modèle de données sémantiques, liens syntaxiques, etc.) et un système de communication et de protocole commun afin de faciliter le traitement de l'information ;
- qu'une attention suffisante soit accordée aux aspects humains et organisationnels de la transformation numérique des pouvoirs publics et qu'un dialogue et un accompagnement suffisants soient mis en place avec les parties prenantes ;
- qu'il n'y ait pas de contradictions dans les processus d'administration en ligne (par exemple, l'application d'une disposition d'un arrêté royal sur l'échange de données à caractère personnel entre niveaux de pouvoir ne doit pas entraîner le non-respect des exigences européennes en matière de vie privée et de sécurité).

³ L'interopérabilité est la capacité de différents systèmes, dispositifs ou autres entités autonomes et hétérogènes (par exemple des entreprises ou des départements publics) à communiquer et à coopérer entre eux par le biais de l'échange de données entre leurs systèmes informatiques.

Le Conseil considère qu'il est important que notre gouvernement continue à soutenir le projet européen ISA²⁴. Le Conseil attend des départements publics qu'ils intègrent, là où c'est nécessaire, les éléments constitutifs du groupe de travail ISA² dans leurs propres systèmes et processus.

3.2 Donner une place plus centrale à la gestion d'API dans la politique fédérale

La gestion d'API (interface de programmation d'applications, c'est-à-dire un ensemble de définitions sur la base desquelles un programme informatique peut communiquer avec un autre programme ou composant) doit occuper une place plus centrale dans la politique d'e-gouvernement. L'autorité fédérale doit disposer en son sein d'un service spécialisé chargé de cette tâche et de ressources et de personnel suffisants pour s'acquitter correctement de ses missions (éventuellement sous la forme d'une mission supplémentaire affectée à un service public existant). Elle sera ainsi en mesure d'offrir une réponse à part entière aux questions de protection de la vie privée et de sécurité qui peuvent se poser lorsque des acteurs privés interviennent dans le programme de numérisation des pouvoirs publics. Ceci devrait notamment permettre aux pouvoirs publics : de garder toujours le contrôle du partage des données, de pouvoir systématiquement faire appel au meilleur fournisseur pour le développement d'applications de front office (et de veiller à ce que l'administration ne soit donc pas liée à quelques acteurs), de faciliter le partage des données entre les différents départements ainsi que de simplifier l'interconnexion des bases de données entre les différents départements.

3.3 Automatisation des services publics

Un niveau plus élevé d'informations pré-remplies sur les formulaires et l'octroi automatique de certains droits ou qualités pourraient réduire la charge administrative du public cible et des autorités publiques. La numérisation des services publics ne doit pas entraîner un surcoût obligatoire (frais d'impression, achat d'ordinateur, etc.) pour le citoyen. L'accès aux services publics via des moyens technologiques doit rester un choix et ne pas être une obligation pour les citoyens.

À cet égard, il convient de veiller à ce que chacun continue à connaître ses droits et puisse continuer à les faire valoir. De ce point de vue, les organisations représentatives des employeurs, des travailleurs et d'autres intervenants de la société civile sont des interlocuteurs logiques pour cartographier les connaissances et les compétences numériques de leurs membres.

3.4 Garantir la confidentialité

D'un point de vue sociétal, il existe de bonnes raisons de limiter la disponibilité et la réutilisation de certaines informations. Il est important que l'administration traite de manière confidentielle les données que lui transmettent les citoyens. Certains pays mettent en service des applications publiques numériques qui ne sont pas nécessaires ou souhaitables chez nous⁵.

La numérisation des services publics permet, grâce à des algorithmes intelligents, de les personnaliser davantage (p.ex. dossier de chômage, plan de pension, notification des riverains en cas de travaux publics, Tax-on-web, etc.). Toutefois, il faut veiller à garantir la discrétion dans le traitement des informations à caractère personnel et autres informations sensibles.

⁴ Un groupe de travail qui développe des solutions d'interopérabilité concrètes et les met gratuitement à disposition des départements publics des États membres européens.

⁵ P.ex. un score social pour les citoyens.

3.5 Offre de formats de fichier adéquats

De nombreuses données publiques sont encore présentées aux citoyens exclusivement au format PDF, ce qui complique quelque peu leur interprétation par les programmes statistiques et de traitement de texte. Il serait utile de proposer également des formes structurées en plus du format PDF. Par ailleurs, les données disponibles au sein des différentes sous-catégories d'une catégorie donnée ne sont pas toujours identiques en termes de qualité et/ou de quantité (structure, exhaustivité...), ce qui rend l'intégration plus difficile.

3.6 Un CIO coordinateur par niveau de pouvoir et entre les administrations

À chaque niveau de pouvoir, un *chief information officer* (CIO) doit être chargé de la coordination de la gestion et de l'échange des données au sein de son niveau de pouvoir et entre les autres niveaux de pouvoir. Ces CIO doivent veiller à ce que tous les départements publics accèdent plus facilement aux données dont ils ont besoin dans le cadre des services qu'ils fournissent. Il faudrait à tout le moins veiller à une meilleure mise en concordance des différentes compétences (par exemple, la simplification administrative et l'agenda numérique devraient relever du même portefeuille ministériel). Outre la compatibilité des services et des bases de données au sein des administrations et entre celles-ci, le partage des données est également une question délicate car les différents départements s'accrochent encore trop souvent à leur propre « pouvoir en matière de données ».

4 Des propositions concrètes en matière d'e-gouvernement

Dans cette section, nous identifierons quelques pratiques et outils spécifiques d'e-gouvernement qui font actuellement défaut et/ou qui doivent être améliorés de toute urgence en Belgique.

4.1 Mesures favorisant l'e-inclusion

4.1.1 Créer au sein des départements publics des cellules d'e-inclusion qui assurent le suivi de la numérisation

L'e-inclusion ne doit pas uniquement être considérée sous l'angle de la politique sociale. Sa mise en œuvre structurelle est un défi pour tout service public qui développe et/ou propose des applications numériques. Une *cellule d'e-inclusion* pourrait être mise en place pour effectuer des *tests d'e-inclusion*⁶. Ces cellules évalueraient à l'avance si l'organisation et son public cible sont prêts pour la numérisation des services, suivraient le processus dans toutes ses phases ultérieures et procéderaient à des ajustements si nécessaire. Ces unités ne devraient pas fonctionner de manière autonome mais devraient être étroitement intégrées aux structures et cellules opérationnelles existantes. Dans le cas contraire, l'e-inclusion risque d'être réduite à un silo indépendant et ses missions ne feront pas partie intégrante de l'ensemble du département public.

Les besoins et les intérêts des groupes à risque doivent être pris en compte dès le début du processus de conception, car l'accent est encore souvent mis exclusivement sur les utilisateurs « faciles » qui sont déjà motivés.

⁶ Ces tests permettent de vérifier si les nouvelles formes de service sont utilisables par tous. Ceci doit garantir l'accessibilité et éviter que les canaux de communication traditionnels ne soient supprimés prématurément.

4.1.2 Assurer un accompagnement approprié et veiller à ce que les personnes puissent être autant que possible autonomes

Les compétences numériques sont essentielles pour participer pleinement à la société actuelle. Les pouvoirs publics doivent contribuer à l'émancipation des novices numériques.

Les pouvoirs publics pourraient prendre une part active à l'émancipation numérique, par exemple : en proposant des formules de base peu coûteuses pour le matériel, les logiciels et l'internet, en favorisant la transparence des tarifs lors du changement de fournisseur⁷, en veillant à ce que soient proposés des cours d'informatique accessibles à tous et enseignant les compétences numériques (de base) en coopération avec des acteurs locaux, en menant des campagnes de promotion ciblées pour le tarif social internet, GSM et téléphone, en élaborant des cours de formation aux services publics numériques (tels que Tax-on-web et mypension.be) pour permettre aux citoyens d'utiliser ces services et d'accompagner d'autres personnes dans l'utilisation des services publics numériques, etc. L'administration elle-même peut mettre à disposition des ressources qui donnent la possibilité aux utilisateurs de faire appel aux services publics par voie numérique. Citons à titre d'exemple la création de *centres ICT*⁸ où l'on peut utiliser gratuitement des ordinateurs, des logiciels et l'internet.

4.1.3 Prévoir des canaux ou personnes intermédiaires faisant office de digicoaches et de helpdesks

La standardisation peut comporter un risque d'exclusion de certaines personnes et organisations. Des canaux ou des personnes intermédiaires (*digicoaches*) peuvent être désignés pour ceux qui éprouvent des difficultés dans le cadre des interactions numériques avec l'administration (éventuellement par le biais de coopérations avec la société civile). Le rôle des guichets citoyens et d'entreprises, qui perdent actuellement de leur importance (suite à la numérisation, ils sont devenus un intermédiaire moins important), pourrait être reconsidéré. Ces guichets pourraient, par exemple, contrôler la qualité des services numériques et fournir des services non numériques plus ciblés aux personnes qui n'ont pas les ressources et/ou les compétences numériques requises.

D'autres organisations peuvent assister l'administration à cet égard, à savoir : les organisations d'employeurs et de travailleurs, les organisations de lutte contre la pauvreté, les associations de personnes âgées, le Forum des minorités etc. Ces organisations disposent d'une grande expérience auprès de leurs groupes cibles spécifiques et sont mieux à même que l'administration d'évaluer les problèmes potentiels afin d'aider celle-ci à organiser ses services de manière appropriée. Dans chaque commune, la bibliothèque ou les guichets de l'administration communale devraient par exemple accueillir un *e-helpdesk* physique auquel les citoyens et les organisations pourraient adresser toutes leurs questions sur les services publics numériques, à la fois physiquement et par téléphone.

4.1.4 Former des collaborateurs

Les différentes autorités publiques doivent élaborer un plan d'action dans lequel elles planifient le développement des compétences numériques de leur personnel. Il convient de cibler la mise en place de systèmes faciles d'utilisation pour le personnel. Les administrations doivent assister leurs travailleurs au moyen de programmes de réorientation et de transition afin que ceux-ci puissent effectuer ces tâches numérisées ou être réaffectés dans d'autres services si nécessaire.

⁷ Il existe aujourd'hui déjà un outil pour trouver le meilleur tarif, à savoir : <http://www.bestetarief.be/index.php>. On pourrait examiner comment accroître la notoriété de cet outil.

⁸ La bibliothèque de Copenhague, où le public a accès à ce type d'infrastructure informatique, en est un bon exemple. Les bibliothèques remplissent une fonction similaire dans de nombreuses communes belges, bien qu'avec de grandes différences entre les régions. Un mouvement de rattrapage est nécessaire à certains endroits.

4.2 Saisir l'opportunité de la transposition du portail numérique unique européen

Le règlement UE 2018/1724 régissant le portail numérique unique européen⁹ impose aux États membres européens de faire des efforts importants dans le domaine de l'e-gouvernement. Il stipule ainsi que de nombreuses informations doivent être disponibles sur un portail unique, notamment concernant le démarrage, la gestion et la fermeture d'une entreprise, les taxes, les droits de douane et les accises, l'administration des biens (certification, gestion des déchets, exigences relatives à l'étiquetage, etc.), toutes sortes de qualifications, les licences et permis, le financement des entreprises, les marchés publics, etc. Le premier délai de transposition est le 12 décembre 2020. Plus ambitieuses encore sont les procédures minimales qui, à partir du 12 décembre 2023, devront être proposées intégralement en ligne via le portail européen.

La numérisation des services publics restera une thématique importante dans les années à venir car la Belgique n'a pas encore rempli les obligations imposées par le règlement de l'UE. Le gouvernement ne doit pas considérer ce règlement comme un obstacle, mais comme une opportunité de traiter les projets de numérisation de façon prioritaire et de contribuer à placer la Belgique parmi les chefs de file de la numérisation.

4.3 Outils d'e-gouvernement à perfectionner

4.3.1 Poursuivre l'intégration de l'eBox

Une communication électronique fluide et fiable entre les entreprises, les citoyens et les pouvoirs publics est un pilier important de la transformation numérique. Les pouvoirs publics ont récemment étendu l'eBox afin que toutes les instances publiques aux niveaux fédéral, régional et local puissent utiliser cette eBox pour échanger des messages avec les personnes physiques, les entreprises et d'autres organismes publics. Il importe maintenant que toutes les instances publiques en fassent usage autant que possible afin que l'eBox devienne la boîte aux lettres numérique unique pour toutes les communications électroniques avec les pouvoirs publics. Il convient également que les autorités continuent à développer l'eBox pour en faire une plateforme (federated eBox) qui, outre la communication avec les pouvoirs publics, permette l'échange de messages entre entreprises et citoyens et entre les entreprises, et sur la base de laquelle l'industrie numérique puisse développer et commercialiser des solutions.

4.3.2 Signature électronique et autres services de confiance

La signature électronique a déjà été développée dans une certaine mesure en Belgique, mais elle doit encore être optimisée. Afin de rendre la signature électronique plus attrayante, il n'est pas nécessaire dans un premier temps de modifier la réglementation en vigueur, mais de faire connaître les outils existants et de continuer à développer des applications conviviales pour apposer une signature. Actuellement, diverses formes de services (p.ex. contrats financiers, contrats d'assurance, etc.) sont encore régies par une législation exigeant un accord ou une signature par voie écrite, ce qui complique le développement de la signature électronique.

⁹ Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012 (O.J.L 2018 n°295).

4.3.3 Compléter le profil numérique des entreprises

Pour les entreprises, le programme KBO+, et plus généralement l'affiliation des entreprises à la Banque Carrefour, revêt une grande importance. Il pourrait être intéressant de poursuivre le développement de l'e-guichet¹⁰ (comme le profil citoyen récemment lancé). Il s'agit d'un réseau au sein duquel l'entreprise a accès à toutes les instances publiques avec lesquelles elle peut entrer en contact. Chaque « guichet » potentiel doit travailler selon le principe du « no wrong door » (c'est-à-dire non pas comme un nouveau guichet électronique autonome ou un site web distinct, mais comme une fonctionnalité donnant accès, sur les sites web existants, à une vue d'ensemble des dossiers administratifs) et le principe « single sign-on » (c'est-à-dire que les utilisateurs finaux ne doivent se connecter qu'une seule fois pour avoir automatiquement accès à plusieurs applications et ressources du réseau).

Comme pour les citoyens, ce système doit devenir un portail unique (et non un portail par niveau) et il nécessite une coopération entre les autorités. La poursuite du déploiement de l'échange de données standardisé facilitera le développement de cette initiative.

4.3.4 Un profil citoyen électronique clair et (cyber)sécurisé pour tous les citoyens

My.belgium.be fonctionne comme une sorte de portail d'accès en ligne où les citoyens peuvent accéder aux différents services d'e-gouvernement. À partir de ce site, ils peuvent ensuite se diriger vers des e-guichets spécifiques. Ce portail doit être transformé en une plateforme de connexion unique que tout le monde peut consulter facilement (c'est-à-dire un portail via lequel, après une première connexion, les citoyens peuvent accéder automatiquement à toutes les applications et informations numériques du réseau, et sur lequel les différents comptes numériques peuvent être intégrés).

Si les citoyens recherchent des informations, ils doivent pouvoir les trouver facilement et intégralement en ligne via des canaux pertinents, compréhensibles et accessibles. Le profil citoyen doit être généralisé à tous les citoyens, indépendamment de leur lieu de résidence. En Flandre, il existe déjà un profil citoyen à un stade avancé. Ce système peut inspirer les autres Régions afin qu'elles proposent également une plateforme citoyenne similaire. Ceci doit se faire par le biais d'un partenariat interfédéral ambitieux auquel contribuent tous les niveaux de pouvoir. Il n'est pas opportun que les citoyens utilisent un autre profil citoyen en ligne pour chaque niveau administratif. Tous les services publics doivent en outre contribuer à la finalisation du projet afin d'aboutir effectivement à un profil citoyen en ligne complet. Ce système doit permettre de traiter toute l'administration et la communication entre les citoyens et entreprises et les autorités publiques concernant les événements relatifs à l'état civil.

¹⁰ Ce système existe déjà en Flandre. Il conviendrait de le développer également dans les autres parties du pays.

4.3.5 Guichet citoyen numérique pour les étrangers qui travaillent ou habitent en Belgique

Les citoyens qui sont domiciliés dans un autre pays mais qui travaillent ou habitent en Belgique pendant une période donnée rencontrent parfois des problèmes avec certains services publics. Pour les étrangers qui travaillent dans notre pays, il est par exemple compliqué de s'informer sur les droits sociaux qu'ils se constituent en Belgique via leurs activités professionnelles. Les autorités publiques doivent identifier les services et informations qui font encore défaut à ces personnes et créer sur cette base un guichet citoyen numérique à part entière pour les travailleurs étrangers. Ce guichet doit être facilement accessible, c'est-à-dire qu'il doit être facile à utiliser quelle que soit l'origine de l'utilisateur et les moyens d'identification officiels dont il dispose.

Pour cet outil, une approche multicanal inclusive est extrêmement importante. Ainsi, il convient également de prévoir des équivalents non numériques et un accompagnement pour ces services et sources d'information proposés par l'administration. Certains groupes de (travailleurs) migrants comptent en effet une proportion importante de personnes vulnérables sur le plan socio-économique.

4.3.6 Une base de données des diplômes numérique et harmonisée

Une plateforme numérique contenant des informations pertinentes sur les diplômes des habitants pourrait être développée de manière centralisée (par exemple au SPF Économie).

Ceci pourrait améliorer la fiabilité des diplômes en luttant contre la contrefaçon, et aussi faciliter le lien entre les établissements de formation et le marché du travail car les employeurs ont parfois besoin d'une multitude de documents officiels (aujourd'hui souvent encore sous forme papier) pour prouver que leurs travailleurs disposent des connaissances et des compétences requises.

Pour autant que la protection de la vie privée des personnes concernées soit garantie, ces informations pourraient être demandées par les parties prenantes intéressées, qu'il s'agisse de décideurs politiques, d'organismes publics, d'entreprises ou encore d'établissements d'enseignement. En outre, les travailleurs devraient également pouvoir obtenir plus rapidement via ce portail des certificats de qualification officiels. Cela pourrait se traduire par des gains d'efficacité importants (coût réduit, disparition de la charge administrative pour l'utilisateur, moins de papier consommé) pour le « census » obligatoire (les recensements décennaux qui enquêtent notamment sur le niveau d'enseignement).

En Flandre, les avancées récentes de la banque de données des titres d'apprentissage et de compétence professionnelle (*Leer- en Ervaringsbewijzendatabank* - LED) représentent un bon exemple à suivre. En concertation avec les autorités compétentes, on pourrait examiner dans quelle mesure un système interfédéral peut être développé afin que les instances des différentes Communautés et Régions fournissent de manière cohérente (mêmes codes sources, timing...) à une instance centrale (p.ex. Statbel) des données pour l'ensemble de la Belgique.

4.3.7 Accélérer la numérisation des informations géographiques et du service Documentation patrimoniale

Par rapport aux pays ayant une situation économique similaire, la Belgique est toujours à la traîne en ce qui concerne la simplicité de l'enregistrement de la propriété (Banque mondiale 2019). La Belgique se doit d'effectuer un mouvement de rattrapage dans ce domaine.

À l'avenir, il devra être possible d'effectuer par voie numérique la demande et la fourniture des informations patrimoniales. La poursuite de la numérisation de ce service devrait se traduire par une réduction des coûts ainsi qu'une diminution du temps d'enregistrement et du nombre de procédures à suivre.

4.3.8 Numérisation de la procédure de demande de cartes de travail pour les travailleurs étrangers

Dans un avis commun¹¹ du CCE, du CNT, du SERV, du CESRBC, du WSR et du CESE, les partenaires sociaux interprofessionnels et régionaux plaident pour une réduction considérable du temps de traitement de la nouvelle procédure de demande de cartes de travail pour les travailleurs étrangers, dans laquelle diverses autorités doivent intervenir.

Ils y voient un levier indispensable : la numérisation de la procédure sur une plateforme électronique commune comme le prévoit l'article 40 de l'accord de coopération du 2 février 2018. Cette plateforme devrait permettre à toutes les parties concernées (les autorités concernées, le travailleur et l'employeur) de lancer et de mener à bien la procédure en ligne et de consulter le dossier dans l'intervalle et par la suite également. Une procédure de demande électronique permet l'identification et le contrôle de sécurité, car il faut se connecter via une carte d'identité électronique. En outre, cette plateforme peut contribuer, par le biais de l'exploration de données, à un contrôle plus efficace des flux migratoires économiques.

Les partenaires sociaux considèrent la plateforme électronique comme un guichet unique sur lequel l'employeur du travailleur étranger dépose les documents nécessaires, de sorte qu'un numéro d'enregistrement du salarié (numéro bis) est automatiquement créé. Les documents contenus dans le dossier sont automatiquement envoyés à la Région par l'intermédiaire de la plateforme, puis à l'Office des étrangers. La liaison automatique des flux de données devrait raccourcir les délais de traitement et réduire le taux d'erreur. L'objectif est que l'accès ne soit pas limité à l'employeur, mais que le travailleur concerné ait également accès à la consultation de son dossier. En outre, la plateforme électronique garantit aux consulats un accès direct aux décisions prises par les Régions et l'Office des étrangers, ce qui devrait grandement simplifier la procédure de visa.

¹¹ Pour la version intégrale de l'avis, voir : <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/713/permis-unique-pour-une-plateforme-electronique-centrale-pour-les-employeurs-et-les-travailleurs-etrangers> .