



AVIS A.989

SUR LE PROJET DE PLAN
DE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE
ET D'E-GOUVERNEMENT 2010 - 2014

Adopté par le Bureau le 21 décembre 2009

1. Introduction

Le 19 novembre 2009, le Gouvernement wallon a approuvé en première lecture le projet de Plan de simplification administrative et d'e-gouvernement 2010 - 2014.

Par courrier reçu le 30 novembre 2009, le Ministre-Président a sollicité l'avis du CESRW sur ce projet de Plan.

En appui à cette demande d'avis, les représentants du Ministre-président et d'EASI-WAL ont présenté le projet de Plan en Commission « Finance – Institutionnel – Europe - Simplification administrative » le 7 décembre 2009.

Sur la base des débats qui ont eu lieu à cette occasion, le CESRW a rendu, le 21 décembre 2009, l'avis unanime suivant.

2. Exposé du dossier

2.1. PHILOSOPHIE ET MÉTHODE DU PLAN – ÉLÉMENTS CLÉS

- Un Plan qui s'inscrit dans les objectifs de simplification administrative fixés par ailleurs (recommandations européennes, Déclaration de Politique régionale, Plan Marshall 2.Vert, plans opérationnels des mandataires,...).
- Une coordination générale du Plan assurée par le Ministre-Président avec EASI-WAL. Des coordinateurs de projets sont par ailleurs désignés.
- Une logique de suivi du Plan simplifiée (suppression des groupes de travail thématiques et instauration de comités de pilotage, d'une Task force simplification et suivi du Plan en parallèle avec le suivi du Plan Marshall 2.Vert).
- Une évaluation du Plan formellement réalisée à la mi-législature en collaboration avec les principaux acteurs concernés et au terme de la législature avec l'IWEPS.
- Une approche différenciée selon les publics-cibles (entreprises, petites et grandes, citoyens, pouvoirs locaux, acteurs du non-marchand, ...).
- Une démarche qui englobe les différents éléments de la chaîne (réglementation, processus, utilisation des TIC).
- Une démarche participative également modifiée (tous les 9 mois, réunion conjointe Région wallonne/Communauté française avec notamment les représentants des usagers, les organismes consultés).
- Une synergie accrue avec la Communauté française. Un accord de coopération sera prochainement conclu.
- Deux mesures à mettre en œuvre dès à présent (systématiser les avis d'EASI-WAL et appliquer le principe de concomitance).
- Une approche budgétaire de chaque projet (au moment de la 2^{ème} lecture). La réalisation du Plan tiendra compte des moyens budgétaires dégagés dans le cadre du Plan Marshall 2.Vert, des moyens annuellement alloués à EASI-WAL ainsi que des moyens disponibles des différents porteurs de projets spécifiques.

2.2. CONTENU DU PLAN – LES MESURES PRIORITAIRES POUR 2010 – 2014

Les projets prioritaires sont de 3 types :

- **des mesures transversales**, au nombre de 12, traduisant les préoccupations essentielles du GW, à coordonner de manière globale et qui sont
 - o Amélioration de la qualité de la réglementation
 - o Réduction du corpus normatif
 - o Réduction des charges administratives
 - o Amélioration des processus
 - o Dématérialisation des démarches/processus
 - o Transmission électronique interne et externe des documents administratifs/gestion électronique des documents
 - o Traçabilité des dossiers
 - o Amélioration de l'information aux usagers
 - o Portail et sites web de qualité
 - o Simplification et dématérialisation de la collecte unique des données
 - o Partage des données
 - o Démarche participative par rapport au Plan

- **des projets spécifiques**, au nombre de 15, nécessitant une mise en évidence spécifique vu leur importance politique ou stratégique particulière, par exemple,
 - o pour les entreprises, simplification et dématérialisation des permis uniques et d'environnement, et des permis d'urbanisme et assimilés, amélioration de l'information aux entreprises, cadastre des subsides des entreprises, simplification dans l'Alliance Emploi-Environnement
 - o pour les pouvoirs locaux, amélioration et dématérialisation des processus et échanges électroniques avec la Région, accès aux données authentiques,...
 - o pour les citoyens, simplification des primes au logement et énergie et des démarches de la personne handicapée.
 - o pour le secteur non-marchand, développement d'un cadastre du non-marchand

- **des actions de support**, plus nombreuses, nécessaires pour mettre en œuvre les mesures transversales et les projets spécifiques, et ce, au niveau de la réglementation, des processus, de l'organisation ou des aspects techniques. Par exemple, AIR, Test Kafka, canevas-type, Atlas, décret sources authentiques, « Banque-carrefour wallonne ».

3. Avis du CESRW

3.1. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

Le CESRW salue la stratégie élaborée par le Gouvernement wallon en ce qui concerne la simplification administrative, laquelle est définie comme une **priorité**, une **obligation**, une **nécessité** et une **opportunité**.

Quant à l'objectif de réduire les charges administratives de 25 % à l'horizon 2012, il demande quelle a été la méthode utilisée pour quantifier au départ les charges administratives (année 2007). Il souhaite également connaître l'ampleur de ces charges telles qu'elles existaient en 2007 et leur évolution fin 2009.

Le CESRW marque son accord avec les mesures prioritaires envisagées, tout en constatant que la plupart d'entre elles figuraient déjà dans le précédent Plan d'action. Il invite par conséquent le Gouvernement à passer à une phase de **concrétisation active** des projets.

La mise en œuvre effective est conditionnée par les deux facteurs suivants : la résolution des problèmes de back office de l'administration wallonne, d'une part et une plus grande implication des fonctionnaires et de leur ligne hiérarchique dans le processus, d'autre part.

Quant au premier aspect, le CESRW déplore l'absence, durant la précédente législature, d'un véritable plan de travail et de coordination entre les services concernés de l'administration et les cabinets ministériels, situation qui a affaibli considérablement le **back office**. A cet égard, l'application CALIOPE par exemple pose de nombreuses questions. En effet, par rapport à son coût très élevé (5 millions d'euros), elle ne couvre pas l'ensemble des aides économiques, ce qui était prévu au départ, avec pour conséquence notamment que la traçabilité des dossiers, partie intégrante du projet, n'est toujours opérationnelle que pour une ou deux primes. Il invite donc le Gouvernement wallon à être particulièrement attentif aux **moyens demandés par l'administration** pour la réalisation de ses projets informatiques ainsi qu'à la qualité de ceux-ci et leur adéquation avec les besoins, tant des usagers que de l'administration.

Quant à une plus grande **implication des administrations** elles-mêmes, le CESRW note avec satisfaction la volonté du Gouvernement wallon d'en faire la nouvelle logique du Plan, notamment par la concrétisation des mesures de simplification administrative prévues dans les plans opérationnels de chaque direction générale et lors de l'évaluation des mandataires. Il souhaite que cette logique soit traduite dans les faits ; à cet égard, la méthode de suivi adoptée par le Gouvernement via des notes de mises en œuvre devra mettre en évidence où se situent les blocages et quelles solutions y apporter. Par ailleurs, il demande si les plans opérationnels et les budgets des mandataires pourront être adaptés en fonction des priorités décidées par le Gouvernement wallon dans le Plan.

Comme lors de la dernière législature, le CESRW demande à être régulièrement associé au suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation du Plan. A cet égard, il prend note de la volonté du Gouvernement wallon de conduire la démarche participative sous la forme d'une réunion tous les 9 mois avec les différents acteurs ainsi que lors de l'évaluation du Plan, à la moitié et à la fin de la législature. Pour concrétiser cette collaboration, le CESRW demande à **disposer des notes de mise en œuvre**, précisant, pour chaque projet, les échéances, les moyens humains et budgétaires nécessaires ainsi que les indicateurs d'évaluation.

Enfin, le CESRW demande, pour les habitants de la Communauté germanophone, que la simplification administrative n'oublie pas la **dimension linguistique**, ce qui doit avoir pour effet notamment de raccourcir les délais.

3.2. CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES

Parmi les mesures prioritaires décidées par le Gouvernement, le CESRW relève la mise en œuvre du **principe de collecte unique des données** ainsi que du **partage des données**. Le CESRW constate que ces projets étaient déjà prioritaires sous la précédente législature et que les résultats ont été très décevants, qu'il s'agisse de l'échange des données entre les services de l'administration wallonne ou avec les autres niveaux de pouvoirs. Il souligne pourtant le gain en termes de charges administratives de ces mesures pour l'ensemble des usagers et se réfère à cet égard aux résultats de l'enquête « Ensemble simplifions ».

Il prend note de la volonté du Gouvernement wallon de faire de ce dossier une priorité de législature, notamment en instaurant, à l'instar de ce qui existe en Flandre, une banque-carrefour wallonne et en prenant les mesures décrétales pour l'accès aux sources authentiques. Dans ce dossier, le CESRW sera particulièrement attentif aux notes de mises en œuvre, qu'il demande à recevoir.

Le CESRW prend acte de la volonté du Gouvernement de charger le Ministre-Président de présenter l'ensemble des mesures de simplification administrative prises en vertu de l'aspect « simplification » de la **Directive Services** et ce, en collaboration avec EASI-WAL. Afin d'appuyer cette démarche, il suggère d'ajouter la transposition de la Directive Services aux 15 projets spécifiques faisant partie intégrante du Plan.

Pour le CESRW, la simplification et la dématérialisation du **permis d'environnement** est également à concrétiser le plus vite possible. Sans nier l'importance du travail en amont que cela implique, le CESRW regrette que, bien que ce projet soit en attente depuis plusieurs années, l'échéance en est fixée à 2012 seulement.

Le CESRW souligne ensuite l'importance de la mesure transversale relative à **l'amélioration de l'information aux usagers**. Pour ce qui concerne les entreprises, il rappelle la demande formulée, dans son avis relatif au Plan Marshall 2.Vert, que l'application « PME, Faites-le-Test », soit complétée, d'une manière ou d'une autre, par l'accès à une information claire, précise et mise à jour sur leurs droits et obligations.

Il demande que la simplification des formulaires « pôles de compétitivité » ainsi que l'instauration d'un facturier d'entrées pour les services du SPW, mesures prévues à la suite de la modification du Plan Marshall 2.Vert fassent également partie des mesures prioritaires du Plan.

Quant au volet réglementation, le CESRW salue la volonté du Gouvernement d'en faire également un dossier prioritaire et notamment de mettre en œuvre dès à présent le principe de concomitance qui est susceptible d'améliorer significativement la qualité de la réglementation et de son application.

Le CESRW constate que le Plan qui leur est soumis a pour objectif la simplification administrative et non une dérégulation. Il insiste sur la nécessité de tendre vers l'amélioration de la réglementation (« better regulation ») afin d'optimiser les procédures publiques.

Enfin, le CESRW apprécie les synergies prévues dans le Plan entre la Région wallonne et la Communauté française et plus particulièrement entre EASI-WAL et la cellule Internet et Simplification administrative (ISA). Il demande que des synergies de même nature soient mises en place avec les autres niveaux de pouvoir notamment avec les services de la Région de Bruxelles-Capitale et l'Agence pour la Simplification administrative (ASA).

* * * * *