

> Propos recueillis par Philippe Delvaux, Service Information et Communication de Brulocalis ; retranscrits par Sofia Douieb

EASY.BRUSSELS ACCOMPAGNE LES POUVOIRS LOCAUX BRUXELLOIS DANS UNE ÈRE TOUJOURS PLUS DIGITALISÉE

« Digitalisation », « simplification », « inclusion », « relation multicanale »... un univers de nouveaux mots font désormais partie du quotidien des Pouvoirs Locaux bruxellois, reflétant une approche différente de l'administration. L'équipe d'easy.brussels, avec Brulocalis, accompagne l'évolution de l'administration de demain. Easy Way, le plan de simplification administrative de la Région de Bruxelles-Capitale offre un aperçu, au travers de 20 missions pour la période 2020-2025, des objectifs de simplification administrative pour l'ensemble de la Région bruxelloise, et en première ligne les Pouvoirs Locaux.



> Cathy Marcus, Directrice d'easy.brussels

Pour jeter un peu de clarté sur ces questions, plusieurs membres d'easy.brussels ont répondu aux questions de Brulocalis. Étaient présentes lors de l'interview : Cathy Marcus, Déléguée au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et Directrice d'easy.brussels ; Sarah De Cock, Responsable communication ; et Siham El Oulani, Change Manager.

LE SINGLE DIGITAL GATEWAY : UNE OBLIGATION EUROPÉENNE IMPACTANT LES POUVOIRS LOCAUX

Le Règlement européen Single Digital Gateway (SDG), adopté en octobre 2018, a pour but la

mise en place d'un portail numérique unique permettant aux citoyens et aux entreprises de tout Etat-membre de l'Union européenne d'accéder à des informations et des services d'assistance relatifs à une série de procédures administratives d'un autre Etat-membre, ainsi que de réaliser certaines de ces procédures en ligne. Le projet SDG est constitué de 3 volets : « information », « procédures », et « services d'assistance ». Chacun de ces volets contient des éléments qui appartiennent aux compétences fédérales, régionales, ou locales, selon les procédures concernées.

« Dans le cadre de ce projet, easy.brussels, membre actif du groupe SDG interfédéral, a sollicité en 2021 les communes bruxelloises afin de réaliser un inventaire de l'ensemble des procédures reprises dans le SDG. Les communes se sont mises ensuite autour de la table afin de définir ensemble les procédures visées et leurs points communs. En 2022, easy.brussels a compilé des fiches générales reprenant ces éléments communs, par procédure. Validées par les communes, ces procédures sont désormais en cours de digitalisation. Cela signifie que toute la procédure pourra être réalisée complètement de manière digitale, via IrisBox. La digitalisation de ces procédures doit être clôturée pour le mois de décembre 2023, afin de respecter le délai légal du SDG », explique Sarah De Cock.

FAVORISER LA LIBRE-CIRCULATION EN EUROPE EN LIGNE DE MIRE DE CES DÉMARCHES

Cathy Marcus précise : « Les 21 démarches que l'Europe vise et demande de digitaliser et d'harmoniser ont toutes plus ou moins un

EASY.BRUSSELS ET BRULOCALIS

easy.brussels, l'agence bruxelloise de simplification administrative, accompagne le changement vers une simplification, au sein des administrations, des procédures qui occasionnent des charges administratives reposant sur les usagers. Pilotée par Cathy Marcus, l'équipe se compose aujourd'hui de 12 personnes, toujours prêtes à répondre aux questions des Pouvoirs Locaux et à les accompagner dans un parcours de simplification d'une démarche administrative.

En outre, easy.brussels et Brulocalis ont mis en œuvre un partenariat depuis déjà 6 années en créant le GTI (Groupe de Travail intercommunal) « Simplification administrative ». Grâce à cette riche coopération, une série de projets ou thématique en rapport avec la simplification et la digitalisation, à impact considérable pour les pouvoirs locaux, y sont présentés, analysés et débattus. On peut souligner notamment Fidus online, Once only, Open data, Mypermit et Digipermit, les marchés publics électroniques... mais aussi plein d'autres. Nous y partageons également les initiatives propres à chaque commune et faisons l'écho de vos innovations.

SIMPLIFIER ET... ÉCONOMISER

La simplification administrative vise la réduction des charges administratives pour les usagers des services publics (citoyens, entreprises, etc). Cela signifie **pour les usagers** un gain de temps, des économies, une diminution des déplacements, un gain de transparence, d'autonomie et d'efficacité.

Pour les fonctionnaires également, elle présente de nombreux avantages : faciliter leur travail quotidien et diminuer la complexité des procédures législatives. En d'autres termes, la simplification administrative leur permet de se concentrer sur leurs missions premières de service public.

Enfin, en diminuant les coûts de gestion et les procédures, la simplification administrative engendre des **économies d'échelle** parfois très importantes. À titre d'exemple, il a été estimé par l'Université d'Hasselt que le passage à la facturation électronique et à une gestion dématérialisée permet au destinataire de réaliser une économie moyenne de 5,77 euros.

Quant au projet Brupost, le coût moyen actuel d'un courrier sortant à Bruxelles est de 1,84 euros. Pour être plus précis, le traitement papier internalisé est de 2,01 euros contre seulement 0,10 euros pour un traitement digital. On estime à plus de 10 millions le nombre de courriers envoyés chaque année par les administrations publiques bruxelloises et 81 % d'entre eux sont encore traités en format papier en interne : les économies possibles se chiffrent à plusieurs millions d'euros.

Alors que les pouvoirs locaux traversent une période de grande turbulence financière et budgétaire en raison des crises successives, la simplification administrative constitue l'un des leviers essentiels à activer.



impact économique et ont donc pour but de favoriser la libre-circulation des biens et des personnes. Les formalités administratives relatives au déplacement des travailleurs, la libre entreprise et le commerce en Europe sont privilégiées.

Par ailleurs d'autres domaines sont concernés, comme on peut le lire sur le site de la Commission européenne : « D'ici à la fin de l'année 2023, l'Europe offrira l'accès à 21 procédures en ligne dans tous les pays de l'UE. Des procédures telles que l'immatriculation d'une voiture ou la demande de pension seront entièrement numérisées et ne nécessiteront plus de formalités administratives. Les procédures administratives les plus importantes pour les usagers transfrontaliers seront entièrement disponibles en ligne dans tous les pays de l'UE. Un système permettant de transférer les documents nécessaires à ces procédures entre les autorités nationales des différents pays de l'UE sera également inclus. Par exemple, un diplôme obtenu dans un pays pourra être partagé avec les autorités nationales d'un autre pays, où il est nécessaire pour créer une entreprise. »

LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE, UNE OBLIGATION POUR LES COMMUNES DÈS NOVEMBRE 2022

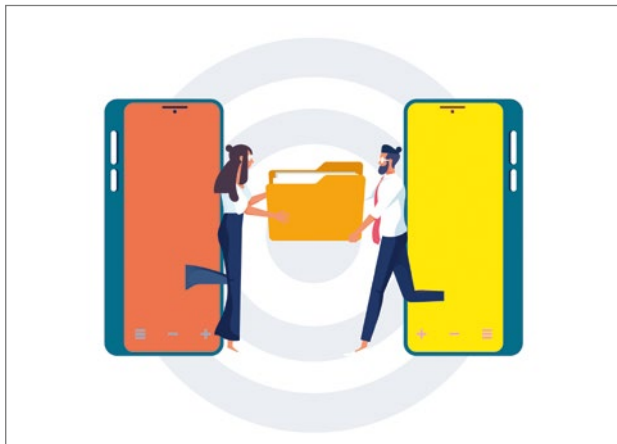
Tout marché public passé depuis novembre 2020 par et avec les administrations publiques régionales de la Région de Bruxelles-Capitale doit obligatoirement être facturé de manière électronique : les factures envoyées sous un autre format (papier, e-mail, etc.) ne sont plus traitées. À partir de novembre 2022, cette obligation s'étend également aux administrations locales pour les marchés publics de plus de 3.000€.

« Les statistiques de recours à la facturation électronique par les prestataires privés augmentent au niveau régional, l'échelon local doit également se préparer à cette obligation. En effet, les communes doivent encore, pour certaines, faire les démarches pour être capables de recevoir une facture électronique (inscription sur Mercurius, adaptation des logiciels...), prévoir l'adaptation des bons de commande et communiquer vers leurs fournisseurs... l'obligation européenne est bel et bien là et arrive à échéance à la fin de cette année. Ce que dit l'Europe, c'est que les administrations locales (et régionales) doivent pouvoir réceptionner des factures électroniques venant des entreprises et également pouvoir envoyer des factures électroniques vers d'autres institutions publiques. Si Proximus, par exemple, décide de nous envoyer des factures électroniquement, il faut avoir le programme adéquat pour les recevoir et les traiter de manière automatique...

easy.brussels est là pour aider les communes dans ce processus et il ne faut pas hésiter à faire appel à nous. Nous avons également une page web explicative de la facturation électronique sur le site d'easy.brussels, qui comprend notamment du matériel de support pour aider les communes dans la communication vers leurs fournisseurs », indique Cathy Marcus.

STRATÉGIE WEB RÉGIONALE : LE PAYSAGE DIGITAL DE DEMAIN

En Région bruxelloise, plus de 200 sites web sont gérés par les administrations publiques bruxelloises. Dès lors, un usager peut éprouver des difficultés à retrouver les informations dont il a besoin, voire même identifier les sites web officiels des administrations publiques. C'est pourquoi, la Région de Bruxelles-Capitale mène le projet « Stratégie web régionale ».



« L'objectif de la stratégie web régionale est de placer l'utilisateur, citoyen ou entreprise, au cœur de la réflexion et de se baser sur ce qu'il recherche, ce dont il a besoin comme information. À cet effet, une plateforme de travail avance sur ce projet et le Gouvernement bruxellois est également disposé à mettre en place tout un environnement digital pensé différemment, pour que les usagers puissent avoir accès à un univers digital harmonisé et de plus en plus intuitif. Les informations relatives aux primes, aux services offerts par telle ou telle administration ne seront plus reprises sur le site d'une administration, mais seront regroupées sous un format thématique, afin de répondre au schéma mental de recherche d'un usager. Les différentes thématiques devraient être disponibles d'ici la fin de l'année et le travail de rapatriement des informations des sites des administrations sur un autre environnement digital démarrera dans la foulée », ajoute Cathy Marcus.

GESTION DES COURRIERS SORTANTS VIA BRUPOST

« Les préférences de communication des citoyens et des entreprises ont évolué ces dernières années. On assiste à une transition digitale qui se perçoit notamment dans l'utilisation croissante de l'e-mail et des formulaires en ligne, mais aussi de l'eBox. Les institutions de la Région bruxelloise veulent répondre positivement à cette évolution, et pouvoir communiquer de manière digitale vers les interlocuteurs qui le souhaitent. Début 2022, **déjà plus de 27 % des Belges âgés de plus de 18 ans avaient activé leur eBox.** easy.brussels, en collaboration avec le CIRB (Centre Informatique de la Région Bruxelloise), a démarré le service BruPost. Pratiquement, le service BruPost servira d'interface intermédiaire entre les émetteurs de courrier (administrations) et les destinataires (citoyens, entreprises, administrations...). Les administrations enverront les courriers en format numérique vers le service BruPost. Ensuite, selon le choix des destinataires, les courriers seront envoyés :

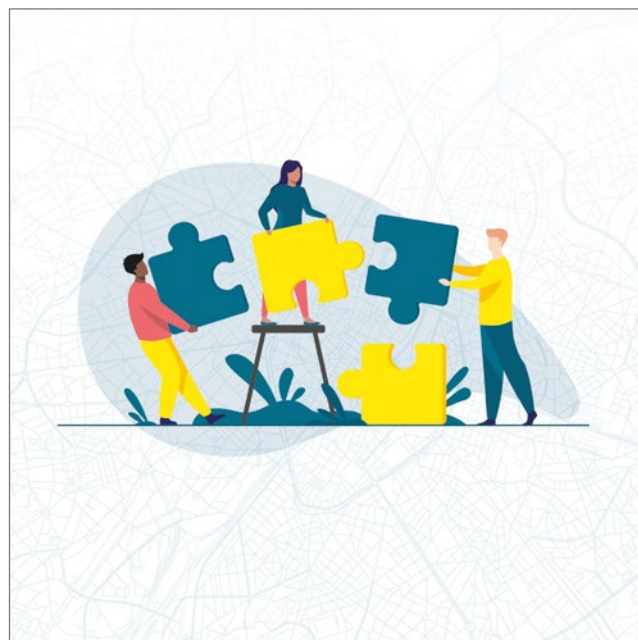
- soit sous une forme digitale ou vers l'eBox (citoyen ou entreprise),
- soit par courrier postal via un partenaire externe qui se chargera de les imprimer, les mettre sous enveloppe, les affranchir et les confier à un acteur postal pour distribution.

Ce partenaire externe sera sélectionné via un marché public régional de manière à ce que toutes les administrations de la région puissent bénéficier des mêmes conditions.

UNE DIGITALISATION, MAIS N'IMPORTE COMMENT

Cathy Marcus explique : « Il faut toujours intégrer trois approches, par rapport à l'importance de la digitalisation et de l'harmonisation des procédures administratives : la première concerne le rapport des administrations aux jeunes générations qui sont en attente de changement ; la deuxième s'adresse aux personnes âgées ou autres personnes exclues numériquement qui, elles, composent avec le changement ; et la troisième touche à la conception des projets qui doivent traduire avec simplicité le changement depuis leur conception.

1. Par rapport aux jeunes : easy.brussels va lancer bientôt une étude appelée « Brussels Youth to Digital » dont l'objectif est d'identifier tous les points de contacts des 18-25 ans avec l'administration, régionale ou locale. Cela comprend également les comportements d'un jeune face à une démarche administrative. À cet âge-là, ils sont souvent peu concernés par ces questions ou encore trop souvent tributaires de leurs parents. Alors qu'ils sont tout le temps connectés, ils connaissent très peu les possibilités de démarches en ligne émanant des administrations. C'est donc ce public qu'il faut sensibiliser, informer et former en priorité sur tout ce qui concerne l'administration en ligne, pour l'avenir.
2. Concernant les personnes plus éloignées du numérique, les communes doivent informer ces personnes qu'outre le guichet physique, il y a des espaces publics numériques (EPN) au sein de certaines administrations avec du personnel disposé à les aider et les orienter. Il faut les renseigner sur leur utilité, leur localisation. Il faut intégrer cette réflexion aussi dans la conception d'un projet digital...
3. Enfin, pour la **conception des projets** (prime, nouvelle procédure...), il est primordial de tenir compte le plus tôt possible de la digitalisation. Pour une prime par exemple, dès sa conception, il faut tout de suite penser à l'automatiser, à la rendre accessible via une application... L'idée est donc de ne pas entamer le processus administratif sans englober déjà la dimension digitale. Réfléchir à faire appel à des sources authentiques et à automatiser les droits pour diminuer la charge administrative et appliquer le principe Once only.





DE L'IMPORTANCE D'IMPLÉMENTER UN « CHANGE MANAGEMENT »

« Pour ancrer ces réflexes au sein des communes, il faudra encore du temps et certainement l'intervention d'un « Change Management » à implémenter petit à petit autant du côté de l'agent public que de celui de l'utilisateur. Pour vous expliquer cela, ma collègue Siham El Oulani, Change Manager pour easy.brussels, va prendre le relais.

« Dans le projet focalisé sur les jeunes par exemple, commence-t-elle, il va y avoir trois axes : le premier est une étude/analyse pour vraiment bien comprendre quelles sont les démarches les plus récurrentes chez le jeune et ce vers quoi il va le plus se tourner (administration physique ou en ligne) ; le deuxième axe est communicationnel et aura pour principe de diffuser les bonnes informations (dans des salons, des hautes écoles, lors de formations, via des associations de jeunes, en ligne...) au plus grand nombre de jeunes ; et le troisième axe s'orientera vers la collaboration avec les administrations (avec Brulocalis, avec les communes...) ».

FORMER LES AGENTS COMMUNAUX POUR MIEUX INFORMER LA POPULATION

« Pour ce dernier axe », renchérit Siham El Oulani, « il est prévu d'offrir des formations aux agents publics des pouvoirs locaux afin qu'ils

puissent orienter les usagers de tout âge de manière efficace et durable. Ces formations permettront de mieux connaître les différents outils digitaux à disposition du public et les moyens de les utiliser, pour ensuite pouvoir accompagner ce même public vers l'administration en ligne si nécessaire. Accompagner, former et outiller les agents de première ligne est très important pour easy.brussels, car c'est par eux qu'un meilleur service aux citoyens pourra être mis en place. En 2022, les formations étaient et continuent à être orientées sur l'administration en ligne comme la formation sur le **guichet IrisBox** ou celle sur les **modes d'identification** (clés numériques

« Les agents administratifs sont en première ligne de la prestation de services aux usagers et sont les premiers acteurs de leur simplification. Il est nécessaire d'assurer l'intégration des nouvelles technologies vers une administration plus digitale par une inclusion numérique métier à destination des agents. Et ce en tenant compte de la relation multicanale qu'entretient l'utilisateur avec les administrations. » Défi 5 de l'Easy Way (Plan de simplification administrative de la Région de Bruxelles-Capitale).

itsme, eID notamment) ou encore celle sur la fracture numérique qui se focalise sur les acteurs de la Région bruxelloise et qui fait les liens entre les agents de première ligne et les acteurs de terrain. »

« TOUT FONCTIONNAIRE DOIT POUVOIR FOURNIR UN ACCOMPAGNEMENT DIGITAL AUX CITOYENS »

Cathy Marcus ajoute : « Je crois que la mission du fonctionnaire d'une administration publique évolue, il faut aussi aider le citoyen dans toutes ses démarches administratives, que celles-ci soient ou non digitales, et le diriger vers les outils existants. Il y a en effet **deux niveaux d'inclusion numérique**. Le premier, c'est le citoyen dans sa vie quotidienne qui a besoin d'accéder au monde digital et le comprendre, et que l'on doit aider. Le deuxième niveau, c'est la formation des fonctionnaires à ces questions d'inclusion, pour qu'ils puissent aider le citoyen à devenir autonome numériquement sur les plateformes virtuelles des administrations. Il faut bien se dire que c'est un nouveau métier.

FORMATION ERAP, PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES

Au niveau local, le catalogue de l'école régionale de l'administration publique de la Région de Bruxelles-Capitale (ERAP) est disponible et centralise toutes les formations pertinentes que peuvent suivre les fonctionnaires des pouvoirs locaux. Le catalogue des formations pour l'utilisation des outils digitaux administratifs va s'étoffer au fil du temps. Au niveau régional, différents trajets de formations sont possibles via Actiris, Bruxelles Environnement et Talent, termine Sarah De Cock. Les formations sont gratuites et font partie des multiples avantages que peut fournir easy.brussels aux communes en matière de simplification administrative. »

Pour contacter easy.brussels par e-mail : info@easy.brussels